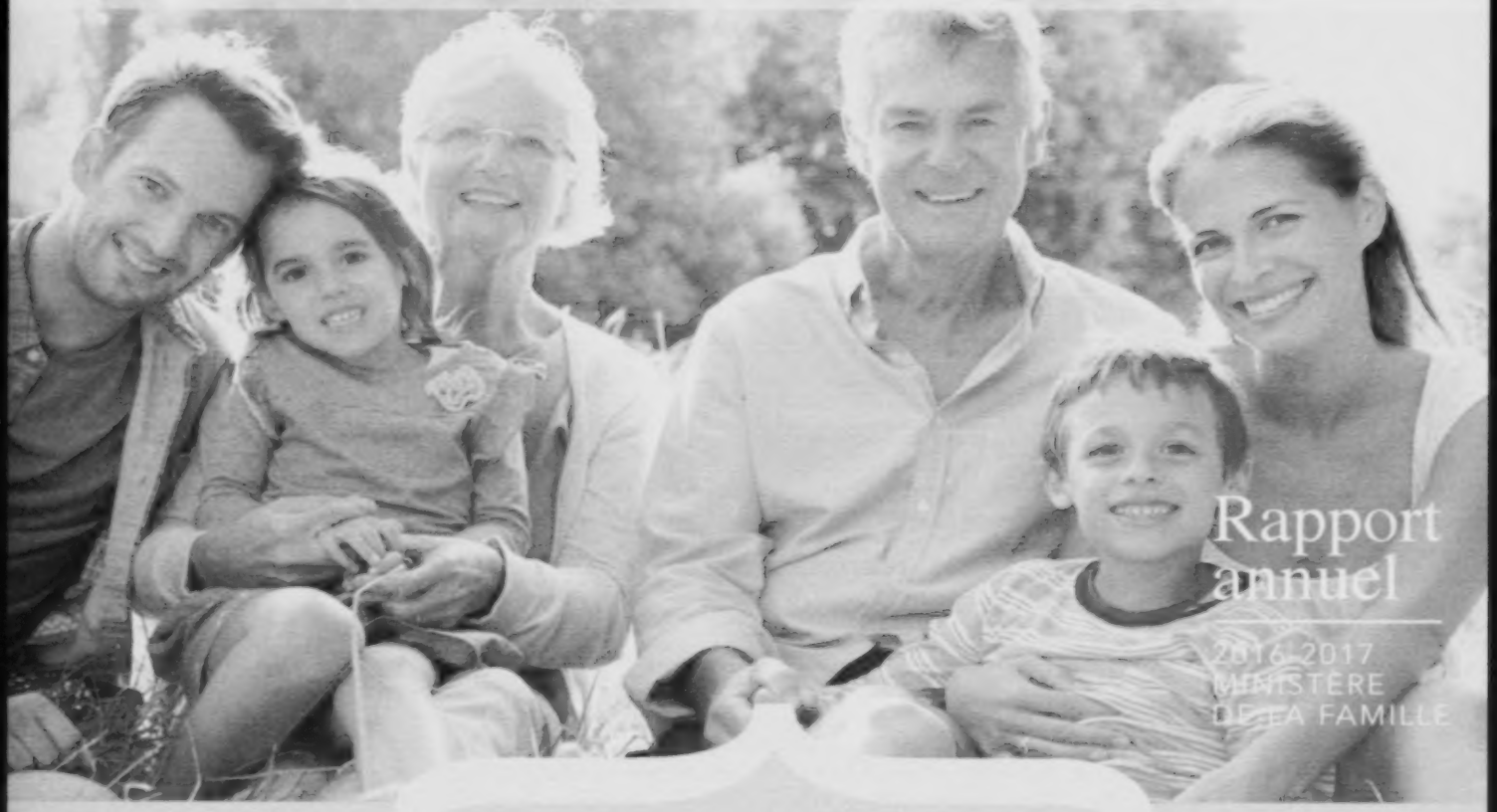


Rapport annuel

2016-2017
MINISTÈRE
DE LA FAMILLE

la famille
EN VALEUR

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

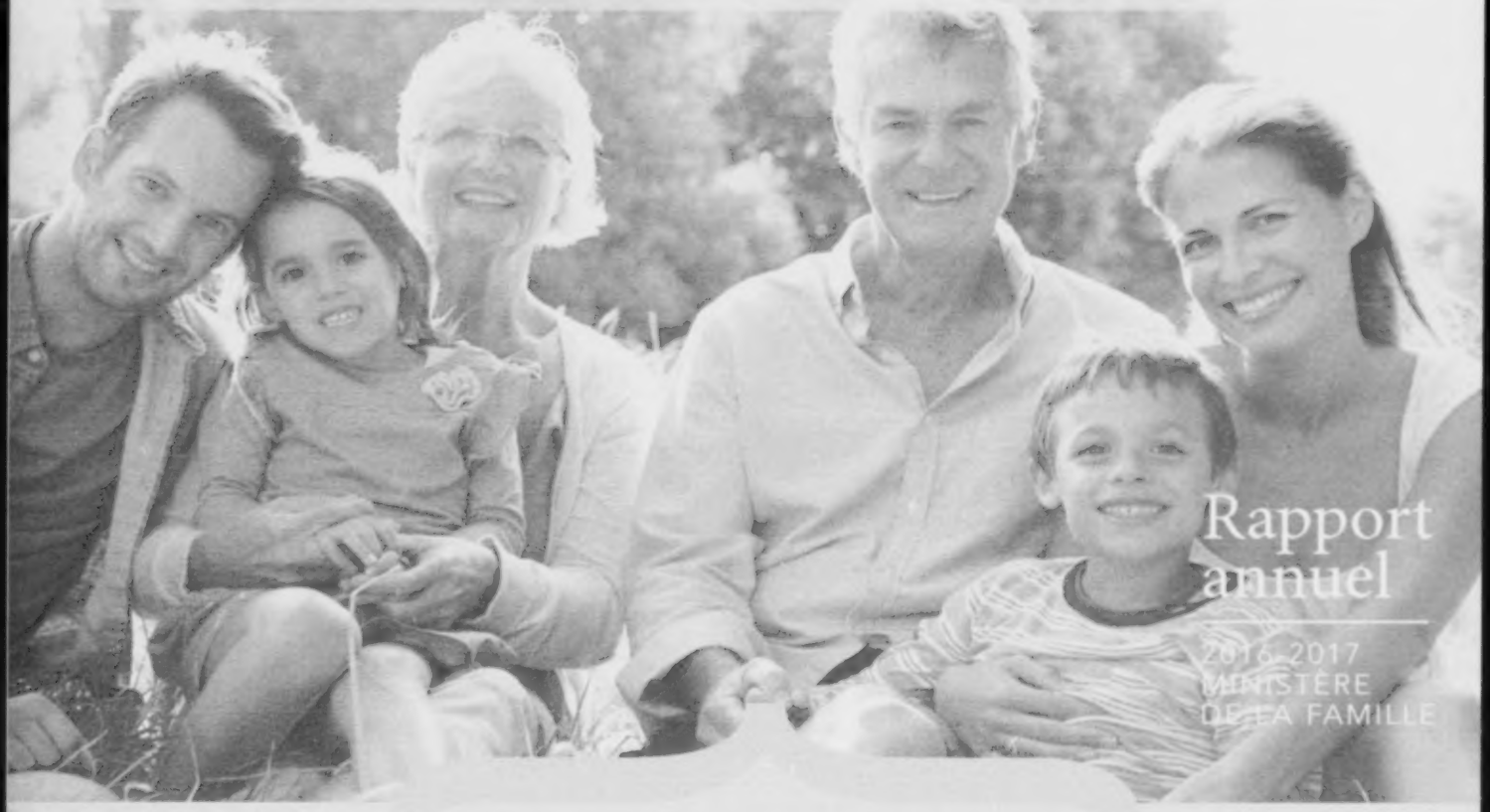
RÉDACTION
Ministère de la Famille

COORDINATION
Secrétariat général
Ministère de la Famille

MISE EN PAGES
Ministère de la Famille

Le document peut être consulté sous la rubrique « Formulaires et publications »
du site Web du ministère de la Famille, à l'adresse suivante : mfa.gouv.qc.ca

ISBN : 978-2-550-79466-0 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-79467-7 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017
© Gouvernement du Québec, 2017



Rapport annuel

2016-2017
MINISTÈRE
DE LA FAMILLE

la famille
EN VALEUR

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 24 de la Loi sur l'administration publique (RLRQ, chapitre A-6.01), nous avons le plaisir de déposer le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille, pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2017.

Ce rapport constitue la cinquième et dernière reddition de comptes portant sur l'atteinte des objectifs fixés dans le cadre du Plan stratégique 2012-2017. Par ailleurs, nous tenons à souligner la contribution des membres du personnel du Ministère. C'est notamment grâce à leur professionnalisme et à leur dévouement que le Ministère a pu contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des familles et des aînés du Québec.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos sentiments distingués.

Le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport,
Le ministre de la Famille,

Original signé par

Sébastien Proulx

La ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation,

Original signé par

Francine Charbonneau

Québec, octobre 2017

Monsieur Sébastien Proulx
Ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport
Ministre de la Famille
Tour René-Lévesque, bloc 4, 3e étage
675, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5A5

Madame Francine Charbonneau
Ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation
425, rue Jacques-Parizeau, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur le Ministre,

Madame la Ministre,

C'est avec fierté que je vous présente le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille, pour l'exercice financier 2016-2017.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au terme de la cinquième et dernière année de mise en œuvre du Plan stratégique 2012-2017 et à l'égard du Plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017, des engagements inscrits dans la Déclaration de services aux citoyens ainsi que de la contribution du Ministère au respect des autres exigences législatives et gouvernementales.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La sous-ministre,

Marie-Renée Roy

Québec, octobre 2017

LA TABLE DES MATIÈRES

LA DÉCLARATION DE LA DIRECTION 8

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUETES ADMINISTRATIVES 9

CHAPITRE 1 – LE MINISTÈRE DE LA FAMILLE 10

L'UTILISATION DES RESSOURCES 12

Les ressources humaines 12

Les ressources financières 16

Les ressources informationnelles 21

CHAPITRE 2 – LES FAITS SAILLANTS 25

Plan stratégique 2017-2022 25

Services de garde 25

Soutien aux familles 27

Mieux-être et épanouissement des personnes aînées 28

Prévenir et contrer l'intimidation 30

CHAPITRE 3 – LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES 31

Le sommaire des résultats 2016-2017 à l'égard du Plan stratégique 2012-2017 32

Les résultats à l'égard du plan stratégique 2012-2017 et du plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017 37

Les résultats à l'égard des actions visant à favoriser le vieillissement actif, la reconnaissance et la pleine participation des personnes aînées au développement de la société québécoise 59

Les résultats à l'égard de la lutte contre l'intimidation 64

CHAPITRE 4 – Les résultats au regard des engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens 66

CHAPITRE 5 – Les exigences législatives et gouvernementales 75

L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES 102

CHAPITRE 6 - L'évaluation et la recherche 113

ANNEXE I : Lois et règlements dont l'application relevait du ministre de la famille et de la ministre responsable des aînés et de la lutte contre l'intimidation au 31 mars 2016 118

ANNEXE II Organigramme du ministère de la famille au 31 mars 2017 119

ANNEXE III Répartition régionale des places sous permis dans les services de garde au 31 mars 2017 120

ANNEXE IV Registre – Vente d'actions et vente d'actifs de garderies subventionnées, au 31 mars 2017 121

LA DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Les résultats et les renseignements que contient le présent rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité du ministère de la Famille au 31 mars 2017. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données et des contrôles qui s'y rapportent. Le rapport annuel de gestion 2016-2017 du ministère de la Famille décrit fidèlement la mission et les mandats de celui-ci. Il présente aussi les résultats obtenus au regard des objectifs fixés dans le cadre du Plan stratégique 2012-2017 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017, ainsi que les résultats relatifs aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens. Tout au long de l'exercice financier, l'équipe de direction a eu recours à des systèmes d'information et à des mesures de contrôle pour assurer l'atteinte des objectifs.

En tant que sous-ministre, sous-ministres adjoints et directrice générale, nous avons approuvé le rapport annuel de gestion. Nous déclarons que les données, l'information et les explications consignées dans ce rapport, ainsi que les contrôles afférents à ces données, sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2017.

La sous-ministre,

Marie-Renée Roy

La sous-ministre adjointe aux opérations régionales,

Chantal Castonguay

La sous-ministre adjointe
aux politiques

Lucie Robitaille

Le sous-ministre adjoint
aux aînés,

Christian Barrette

La sous-ministre adjointe aux services de garde éducatifs à l'enfance,

Carole Vézina

La directrice générale de l'administration et des technologies,

Lynda Roy

Québec, octobre 2017

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Madame Marie-Renée Roy
Sous-ministre
Ministère de la Famille

Madame la Sous-ministre,

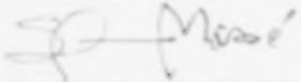
Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard des objectifs du Plan stratégique 2012-2017 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017 du ministère de la Famille. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice terminé le 31 mars 2017. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction de votre ministère.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de la période couverte par notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à colliger l'information sur le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du Plan stratégique 2012-2017 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017 ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le directeur de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Sylvain Massé, MBA, CPA, CMA
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, septembre 2017

CHAPITRE 1 – LE MINISTÈRE DE LA FAMILLE

L'ORGANISATION

Au cours de l'année 2016-2017, le ministère de la Famille (le Ministère) a poursuivi la mise en œuvre du Plan stratégique 2012-2017. Ce plan présente les enjeux, les orientations et les objectifs à prendre en considération en vue de répondre aux besoins des familles et des enfants du Québec. Depuis avril 2014, le Ministère est responsable de la lutte contre l'intimidation et de la coordination des interventions gouvernementales visant à favoriser le vieillissement actif, la reconnaissance et la pleine participation des personnes aînées au développement de la société québécoise.

LA MISSION

L'intervention du Ministère contribue à la vitalité économique du Québec par la mise en place de conditions favorables à l'épanouissement et au mieux-être des familles, des enfants et des aînés dans leur milieu de vie. Le Ministère assure la cohérence de l'action gouvernementale touchant les enfants, les familles et les aînés.

En vue de mettre en place des conditions favorables à l'épanouissement des familles et au développement des enfants, l'action du Ministère porte particulièrement sur l'accessibilité aux services de garde et sur leur qualité, sur la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles, sur le soutien aux partenaires engagés auprès des familles et des enfants ainsi que sur l'accès à de l'information claire concernant l'aide destinée aux familles.

De plus, le Ministère soutient et encourage la participation sociale, civique, professionnelle et économique des personnes aînées. Il voit à promouvoir une image positive du vieillissement et à lutter contre les préjugés et les stéréotypes associés à l'âge. Le Ministère travaille également à prévenir la maltraitance de tout type à l'égard des personnes aînées, notamment par la mise en œuvre du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées*.

Enfin, le Ministère est responsable du plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018, intitulé *Ensemble contre l'intimidation, une responsabilité partagée*.

L'application de plusieurs lois et règlements relève du ministre de la Famille et de la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation (voir l'annexe I). Pour mener à bien sa mission, le Ministère s'appuie sur son organisation administrative, dont l'organigramme est présenté à l'annexe II.

LES SERVICES OFFERTS

Le Ministère offre des services aux familles et aux aînés du Québec. À cette fin, il soutient les services de garde éducatifs à l'enfance, les organismes communautaires Famille, les tables régionales de concertation des aînés (TRCA) et divers partenaires nationaux, régionaux et locaux.

Le Ministère joue par ailleurs un rôle de conseiller auprès de ministères et d'organismes du gouvernement pour toute question relevant de ses domaines de compétence.

LA CLIENTÈLE

Le Ministère réalise des actions qui visent les groupes de personnes suivants :

- les enfants, de la naissance jusqu'à leur entrée à la maternelle, ainsi que les élèves de la maternelle et du primaire qui fréquentent des services de garde éducatifs;
- les parents, en leur accordant un soutien financier pour leurs enfants de la naissance jusqu'à l'âge de 18 ans, en les soutenant dans leurs responsabilités familiales et en les aidant à concilier celles-ci avec leurs responsabilités professionnelles;
- les personnes aînées, notamment en favorisant le maintien et le retour au travail des travailleurs expérimentés et en soutenant des projets visant l'amélioration des conditions de vie des personnes aînées partout au Québec;
- les personnes concernées par le phénomène de l'intimidation, qu'elles soient victimes, témoins, auteurs ou intervenants, en vue de prévenir et de réduire celui-ci.

LES PARTENAIRES

Pour mener à bien sa mission, le Ministère compte sur plusieurs partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux. Les principaux partenaires gouvernementaux sont les suivants :

- Retraite Québec, qui administre le crédit d'impôt remboursable pour le Soutien aux enfants;
- le Conseil de gestion de l'assurance parentale, qui gère le Régime québécois d'assurance parentale (RQAP) et l'administre en tant que fiduciaire;
- le Curateur public, qui veille à la protection des personnes inaptes et qui accompagne les familles représentant celles-ci;
- les différents ministères et organismes gouvernementaux dont l'action touche les familles, les enfants et les aînés.

Le Ministère s'associe également à des partenaires de divers milieux, dont :

- les services de garde éducatifs à l'enfance et les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial;
- les associations nationales et les regroupements régionaux qui représentent des prestataires de services de garde et les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial;
- les centrales syndicales et les associations professionnelles représentant le personnel cadre des services de garde éducatifs à l'enfance;
- les organismes communautaires Famille et les organismes communautaires qui offrent des activités de halte-garderie à l'échelle nationale, régionale ou locale;
- les municipalités et les municipalités régionales de comté (MRC);
- les organismes et les associations représentant le milieu municipal;
- les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que ceux du réseau de l'éducation;
- les principales associations syndicales et patronales;
- les chambres de commerce et les jeunes chambres de commerce;
- des associations et des ordres professionnels;
- des entreprises;
- des centres d'études et de recherche universitaires;
- des fondations;

- la Société de gestion du fonds pour le développement des jeunes enfants, Avenir d'enfants;
- les associations et les regroupements nationaux et régionaux qui œuvrent auprès des aînés;
- la Société de gestion du fonds de soutien aux proches aidants, L'Appui;
- les tables régionales de concertation des aînés ainsi que la Conférence des tables régionales de concertation des aînés du Québec.

L'UTILISATION DES RESSOURCES

Les ressources humaines

LA RÉPARTITION DE L'EFFECTIF

Au 31 mars 2017, l'effectif en poste s'établissait à 451 personnes (employés réguliers et occasionnels), dont 423 avaient le statut d'employés réguliers. Au 31 mars 2016, le Ministère employait 453 personnes, dont 430 employés réguliers. En cours d'année, le Ministère a cédé au Centre de services partagés du Québec (CSPQ) 2 équivalents temps complet (ETC), soit un poste occupé et un vacant, en raison de la centralisation des activités liées aux opérations financières en soutien aux solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR). Par ailleurs, 12 ETC ont été obtenus dans le cadre de l'internalisation des ressources informationnelles. Cette variation ne se reflète pas dans l'effectif total en fin d'année, puisque plusieurs de ces postes étaient en cours de dotation.

TABLEAU 1 EFFECTIF EN POSTE

SECTEUR D'ACTIVITÉ	31 MARS 2017	31 MARS 2016	ÉCART
Planification, recherche et administration	138	130	8
Gestion des services à la famille	105	108	(3)
Opérations régionales	178	188	(10)
Aînés	30	27	3
TOTAL	**451**	**453**	**(2)**

TABLEAU 2 HEURES RÉMUNÉRÉES UTILISÉES

SECTEUR D'ACTIVITÉ	31 MARS 2017	31 MARS 2016	ÉCART
Planification, recherche et administration	230 949	ND	ND
Gestion des services à la famille	181 349	ND	ND
Opérations régionales	310 510	ND	ND
Aînés	48 807	ND	ND
Total en heures rémunérées	**771 615**	ND	ND
Total en ETC transposés	**423**	**430**	ND

LE CLIMAT DE TRAVAIL

Pour favoriser la rétention du personnel, le Ministère évalue le climat de travail dans l'organisation à l'aide d'un questionnaire auquel répondent, sur une base volontaire, les employés qui quittent le Ministère par voie de mutation ainsi que ceux qui démissionnent. De plus, trois mois après leur entrée en fonction, les nouveaux employés sont invités à faire le point sur leur intégration. Si des problématiques particulières sont décelées, le Ministère les analyse de façon approfondie pour ensuite mettre en place les mécanismes et les actions qui permettront de les résoudre.

En matière de prévention des conflits, une capsule d'information a été diffusée pour sensibiliser le personnel sur les risques liés aux interprétations et sur l'importance d'être ouvert à la communication.

LA CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE

Le Ministère a obtenu la certification Conciliation travail-famille (BNQ 9700-820) à l'automne 2013. Il évalue périodiquement les retombées des mesures et des pratiques mises en œuvre en cette matière. Ainsi, les employés ont été invités à répondre à un nouveau sondage sur le sujet. Les résultats, qui feront l'objet d'échanges avec des groupes de discussion, ont été publiés sur l'intranet ministériel.

LES RELATIONS ENTRE EMPLOYEUR ET EMPLOYÉS

Le Comité ministériel de relations professionnelles (CMRP) et le Comité mixte ministériel des relations professionnelles – Unité fonctionnaires (CMMRP) permettent d'établir de saines relations entre l'employeur et les employés en ce qui a trait à toute question liée aux conditions de travail. Ces tribunes permettent aux membres du personnel de donner leur avis sur différents sujets et de formuler des suggestions et des commentaires à l'intention des autorités ministérielles. Au cours de l'année 2016-2017, le CMRP a tenu quatre rencontres et le CMMRP aucune.

LA SANTÉ DES PERSONNES

En début d'année, le Ministère a adopté son nouveau plan d'action en santé et mieux-être des personnes au travail pour la période 2016-2018. Un programme ministériel de prévention en santé et sécurité au travail incluant un programme propre à chaque établissement du Ministère a également été élaboré. Différentes manchettes ont été diffusées dans l'intranet pour faire de la sensibilisation à l'égard de la santé mentale, promouvoir la pratique de l'activité physique, rappeler les bonnes pratiques en matière d'adaptation des postes de travail et éviter les inconforts liés au travail à l'écran.

Une première cohorte d'employés a suivi une formation sur la prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle. Une capsule d'information a également été diffusée sur le sujet. Des formulaires ont été mis à la disposition du personnel pour mieux documenter les incidents, les accidents et les événements au cours desquels il y a eu manifestation de comportements inadéquats lors des rapports avec la clientèle, et pour recueillir les suggestions en matière de

santé et de sécurité au travail ainsi que les plaintes. Les déclarations et suggestions recueillies ont mené à la mise en place de mesures correctives.

LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2016, le Ministère a consacré 286 780 $, soit 0,9 % de sa masse salariale, à la formation et au perfectionnement de son personnel. Grâce au report des excédents des dernières années, l'objectif de 1 % prescrit par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance de la main-d'œuvre a été atteint. En moyenne, chaque personne a participé à 1,7 jour de formation.

TABLEAU 3 ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION

ANNÉE CIVILE	PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE (%)	NOMBRE MOYEN DE JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE	MONTANT ALLOUÉ PAR PERSONNE
2016	0,9	1,7	649 $
2015	0,9	1,1	553 $
2014	0,9	1,4	510 $

Le Ministère reconnaît l'importance qui doit être accordée au développement des compétences. Pour bien cerner le cadre normatif applicable, il a procédé à une révision de son cadre de référence en la matière. De plus, la section intranet réservée à ce sujet a également été mise à jour. On y a notamment ajouté une liste de ressources externes auxquelles les membres du personnel peuvent recourir pour développer les compétences qui ont un lien avec leur emploi actuel ou avec un autre emploi dans la fonction publique. Dans le même ordre d'idées, l'offre interne de formation a été révisée. Le Ministère a fait la promotion de ces activités de formation offertes par ses directions auprès de l'ensemble du personnel.

Enfin, une rubrique sur le développement des compétences a été ajoutée au formulaire d'évaluation du rendement, pour rappeler aux gestionnaires et aux employés la nécessité d'aborder cette question lors de l'évaluation annuelle.

TABLEAU 4 JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

	2016	2015	2014
Cadre	34	14	ND[1]
Professionnel	384	325	403
Fonctionnaire	315	167	266

1. Pour l'année 2014, les données sur le personnel professionnel et cadre sont regroupées. À défaut de pouvoir les distinguer et considérant que les professionnels sont en plus grand nombre que les cadres, elles sont donc présentées dans cette catégorie d'emploi.

TABLEAU 5 RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMP D'ACTIVITÉ

CHAMP D'ACTIVITÉ	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Favoriser le champ d'activité ou l'orientation stratégique « développement des compétences[1] »	151 149 $	111 047 $	124 222 $
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	0 $	0 $	715 $
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	21 033 $	10 143 $	11 199 $
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	4 681 $	2 860 $	0 $
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	2 652 $	0 $	465 $
Coûts directs[2]	66 168 $	94 715 $	68 773 $
Coûts indirects[2]	42 486 $	36 795 $	27 896 $
TOTAL	288 169 $	255 560 $	233 270 $

1. Les champs d'activité correspondent aux orientations ministérielles en matière de développement des compétences 1 et 2.
2. Il est impossible de répartir les coûts directs et indirects selon les différents champs d'activité; c'est pourquoi ils sont indiqués de façon distincte.

LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Au cours de l'exercice 2016-2017, 20 employés réguliers ont pris leur retraite, alors qu'en 2015-2016 on en dénombrait 7.

TABLEAU 6 NOMBRE D'EMPLOYÉS AYANT PRIS LEUR RETRAITE, PAR CATÉGORIE D'EMPLOI

CATÉGORIE D'EMPLOI	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Cadre	1	1	4
Professionnel	7	3	7
Fonctionnaire	12	3	7
TOTAL	20	7	18

L'INDICATEUR DU TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER

Le taux de départ volontaire du personnel est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers (temporaires et permanents) qui ont volontairement quitté l'organisation (retraite, mutation, promotion avec concours et démission) et le nombre moyen d'employés.

TABLEAU 7 : TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER (%)

2016-2017	2015-2016	2014-2015
14,9	4,5	13,3

La hausse du nombre de départs à la retraite en 2016-2017 explique en bonne partie l'évolution du taux de départ volontaire. Par ailleurs, le nombre de départs suivant une mutation a également augmenté. Cette hausse est liée au rythme de dotation plus soutenu dans l'ensemble de la fonction publique, attribuable notamment au nombre de processus de qualification réalisés. Ceux-ci ont, en effet, conduit à la nomination et à la promotion d'un plus grand nombre de personnes comparativement à l'année précédente, libérant ainsi plus de postes offerts en mutation.

Les ressources financières

LES SOURCES DE FINANCEMENT

Le financement des activités relevant du ministre de la Famille et de la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation provient de deux sources : les crédits votés par l'Assemblée nationale et les revenus des fonds spéciaux sous la responsabilité du Ministère.

LES CRÉDITS VOTÉS

Le portefeuille des activités relevant du Ministère comprend, selon le Budget de dépenses 2016-2017 du gouvernement du Québec, les programmes suivants :

1. Planification, recherche et administration;
2. Mesures d'aide à la famille;
3. Condition des aînés;
4. Curateur public.

Les données relatives au programme 4 sont présentées dans le rapport annuel de gestion du Curateur public. Elles ne figurent donc pas dans celui du Ministère.

Le **programme 1**, *Planification, recherche et administration*, vise à assurer la réalisation de recherches ainsi que l'élaboration et l'évaluation de politiques favorables à l'épanouissement et

au mieux-être des familles, des enfants et des aînés, en concertation avec les ministères et organismes gouvernementaux. De plus, ce programme vise à planifier, à diriger et à coordonner les activités administratives essentielles à la gestion des programmes du Ministère. Enfin, il inclut la coordination de la mise en œuvre et du suivi des engagements pris relativement à la lutte contre l'intimidation.

Le **programme 2**, *Mesures d'aide à la famille*, favorise l'accès aux services de garde éducatifs à l'enfance et contribue à assurer la qualité de ces services. Par l'entremise de ce programme, le Ministère finance les dépenses de fonctionnement des centres de la petite enfance (CPE), des garderies subventionnées et des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial (BC) et verse des subventions aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial. Le Ministère finance également les infrastructures des CPE et des régimes de retraite et d'assurance collective à l'intention du personnel des CPE, des BC et des garderies subventionnées, et il accorde à des organismes communautaires d'aide aux familles le financement nécessaire pour mener leur mission et offrir les services de halte-garderie communautaire. Le programme 2 vise également à soutenir les municipalités et les municipalités régionales de comté qui désirent mettre en place des politiques familiales municipales. Enfin, il permet de financer l'administration du programme de soutien aux enfants offert sous forme de crédit d'impôt remboursable.

Le **programme 3**, *Condition des aînés*, a pour objectif de favoriser le vieillissement actif au sein de la société québécoise. Il vise à planifier, à conseiller, à concerter et à soutenir des politiques ou des mesures propres à combattre les préjugés et à favoriser la participation, la santé et la sécurité des aînés, et ce, dans une perspective d'équité intergénérationnelle et de respect de la diversité. Il a également pour objectif de mettre en place des mesures permettant de lutter contre la maltraitance envers les aînés et de soutenir de façon particulière les plus vulnérables.

L'UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

Le budget de dépenses 2016-2017 du Ministère, présenté au Livre des crédits, s'élève à 2 483 692 200 $, en excluant les sommes destinées au Curateur public.

Le budget de dépenses révisé s'établit, quant à lui, à 2 502 547 200 $ (voir le tableau 8). Cette augmentation de 18 855 000 $ s'explique principalement par les recours au fonds de suppléance, en 2016-2017, pour financer l'allocation forfaitaire aux organismes communautaires d'aide à la famille, les services de halte-garderie communautaire ainsi que le renouvellement du programme Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité. Les dépenses réelles totalisent 2 491 231 900 $, soit 11 315 300 $ de moins que le budget révisé.

TABLEAU 8 TABLEAU SOMMAIRE (EN MILLIERS DE DOLLARS)

PROGRAMMES	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ 2016-2017	DÉPENSES RÉELLES 2016-2017	EXCÉDENT DU BUDGET SUR LES DÉPENSES
Programme 1 – Planification, recherche et administration	62 743,7	58 771,4	3 972,3
Programme 2 – Mesures d'aide à la famille	2 402 807,6	2 397 932,1	4 875,5
Programme 3 – Condition des aînés	36 995,9	34 528,4	2 467,5
TOTAL	2 502 547,2	2 491 231,9	11 315,3

Le budget de dépenses révisé de même que les dépenses réelles pour chaque programme et élément de programme pour les exercices 2016-2017[1] et 2015-2016 sont présentés aux tableaux 9 à 11.

TABLEAU 9 UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES AFFECTÉES AU PROGRAMME 1 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

PROGRAMME 1 PLANIFICATION, RECHERCHE ET ADMINISTRATION	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ 2016-2017	DÉPENSES RÉELLES 2016-2017	DÉPENSES RÉELLES 2015-2016
Élément 1 – Planification, recherche et administration	62 743,7	58 771,4	53 219,7

Les principales variations du programme 1

Les dépenses totales réelles de l'exercice 2016-2017 sont inférieures au budget de dépenses révisé, la différence s'établissant à 3 972 300 $. Le terme de l'amortissement d'actifs importants et les diverses mesures d'économie appliquées en vue d'atteindre les objectifs de réduction et de contrôle des dépenses dans le cadre d'une gestion responsable expliquent l'excédent. La hausse des dépenses en 2016-2017 comparativement à 2015-2016 s'explique par l'augmentation de 3 M$ de l'aide financière accordée à la Fondation du Dr Julien pour le déploiement des centres de pédiatrie sociale en communauté, ainsi que par la hausse de 1,1 M$ du financement accordé à l'organisme Go le Grand Défi pour la Tournée mini-cube, qui sensibilise les jeunes de 18 mois à 5 ans aux saines habitudes de vie.

1. Les montants des dépenses réelles des ministères et organismes ne peuvent s'établir qu'à la suite de la consolidation des états financiers gouvernementaux. Il arrive parfois que certains postes soient redressés au moment du dépôt des états financiers consolidés, qui s'effectue après le dépôt des rapports annuels de gestion.

TABLEAU 10 UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES AFFECTÉES AU PROGRAMME 2 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

PROGRAMME 2 MESURES D'AIDE À LA FAMILLE	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ 2016-2017	DÉPENSES RÉELLES 2016-2017	DÉPENSES RÉELLES 2015-2016
Élément 1 – Gestion des services à la famille	16 043,4	13 862,5	13 412,5
Élément 2 – Gouvernement de la nation Crie	18 218,9	18 218,9	18 099,4
Élément 3 – Subvention pour le financement des infrastructures des centres de la petite enfance	35 706,6	35 301,2	33 342,2
Élément 4 – Régime de retraite à l'intention d'employés travaillant dans le domaine des services de garde à l'enfance	87 647,8	87 647,7	83 744,9
Élément 5 – Soutien aux enfants	32 858,0	32 783,3	29 422,0
Élément 6 – Organismes communautaires	37 816,2	37 756,6	18 562,2
Élément 7 – Régimes d'assurance collective et de congés de maternité	34 707,1	34 706,5	33 737,9
Élément 8 – Soutien financier aux centres de la petite enfance	1 086 305,9	1 084 770,8	1 110 482,8
Élément 9 – Soutien financier aux garderies	453 472,7	453 454,5	471 007,1
Élément 10 – Soutien financier aux bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial et aux personnes responsables d'un service de garde en milieu familial	600 031,0	599 430,1	618 184,4
TOTAL	2 402 807,6	2 397 932,1	2 429 995,4

Les principales variations du programme 2

La somme de 4 875 500 $ disponible après la mise en œuvre du programme 2, qui représente moins de 1 % du budget de l'exercice financier 2016-2017, s'explique par divers facteurs, dont la diminution du taux d'occupation des places en milieu familial, les variations dans la création de places et la contribution financière des parents, et les allocations spécifiques accordées pour soutenir les organismes communautaires, la qualité des services de garde éducatifs à l'enfance et la réussite éducative dès la petite enfance. La baisse des dépenses réelles en 2016-2017 par rapport à 2015-2016 s'explique principalement par l'allocation de transition de 60 M$ versée en 2015-2016 à la suite du nouveau mode de financement des services de garde éducatifs en installation, versement qui a nécessité un recours au fonds de suppléance de 29 M$.

TABLEAU 11 UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES AFFECTÉES AU PROGRAMME 3 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

PROGRAMME 3 CONDITION DES AÎNÉS	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ 2016-2017	DÉPENSES RÉELLES 2016-2017	DÉPENSES RÉELLES 2015-2016
Élément 1 – Secrétariat aux aînés	36 995,9	34 528,4	20 561,8

Les principales variations du programme 3

Les dépenses totales réelles de l'exercice 2016-2017 sont inférieures au budget de dépenses révisé, la différence étant de 2 467 500 $. Des mesures de gestion serrées des dépenses ont été appliquées en 2016-2017. Dans le cadre d'une gestion responsable, ces mesures ont permis de réduire les dépenses, ce qui explique l'excédent pour l'année. La hausse des dépenses réelles de 2016-2017 comparativement à 2015-2016 s'explique, d'une part, par le recours au fonds de suppléance pour attribuer une somme de 10,8 M$ au programme Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité et, d'autre part, par la hausse de 4,5 M$ du budget accordé pour la mise en œuvre de la politique *Vieillir et vivre ensemble*, conformément au cadre financier de cette politique.

LE BUDGET D'INVESTISSEMENTS

Ce budget vise principalement à couvrir les investissements liés au développement et à l'amélioration des systèmes informatiques du Ministère ainsi qu'à la mise en place d'un système de téléphonie IP. Ces investissements permettent d'assurer la modernisation et l'optimisation de la prestation des services. Pour l'exercice 2016-2017, le Ministère a effectué des investissements en immobilisations de l'ordre de 1 911 300 $, comparativement à 3 250 400 $ en 2015-2016. La baisse des dépenses réelles de 2016-2017 comparativement à 2015-2016 s'explique principalement par la fin du projet d'identification de la clientèle des services de garde éducatifs (ICSGE), dont le budget était de 1,1 M$.

LES FONDS SPÉCIAUX

Les activités qui relèvent du Ministère comprennent également la gestion des fonds spéciaux suivants :

- le Fonds pour le développement des jeunes enfants;
- le Fonds de soutien aux proches aidants;
- le Fonds des services de garde éducatifs à l'enfance.

Fonds des services de garde éducatifs à l'enfance

Mis en place en 2015-2016, le Fonds des services de garde éducatifs à l'enfance est affecté au financement des services de garde éducatifs et a pour objet d'offrir aux enfants des services de garde accessibles et de qualité. Les revenus proviennent d'une contribution versée par le Ministère. Les sommes relatives à la contribution additionnelle des parents sont de nature fiduciaire et sont par conséquent exclues du périmètre comptable du gouvernement.

TABLEAU 12 REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	SOMMES RÉELLES 2016-2017[1]	SOMMES RÉELLES 2015-2016[2]
Revenus	2 313 595,7	2 368 535,5
Dépenses	2 263 795,7	2 368 535,5
Surplus (déficit)	49 800,0	0,0

1. Montants excluant la contribution additionnelle des parents estimée à 151,8 M$. À ce montant s'ajoutent 5,1 M$ provenant de l'écart entre les dépenses réelles et estimées pour l'exercice 2015-2016.
2. Montants excluant la contribution additionnelle des parents estimée à 138,4 M$.

Les règles concernant les bonis au rendement

Le Ministère n'a pas accordé de bonis basés sur le rendement des cadres en 2016-2017. De même, aucun boni aux titulaires d'un emploi supérieur n'a été accordé.

Les ressources informationnelles

En 2016-2017, le Ministère a entrepris, poursuivi ou terminé trois projets informatiques, en plus d'assurer le maintien et l'amélioration des systèmes existants pour tenir compte des nouvelles dispositions des règles budgétaires relatives aux services de garde et garantir la continuité des services.

LES PROJETS DE DÉVELOPPEMENT

- *Migration des applications développées en milieu utilisateur (DMU) vers une plateforme stable*

  Le Ministère a amorcé ce projet en avril 2014 pour migrer les applications développées en milieu utilisateur vers une plateforme technologique stable et robuste. Le projet vise à réduire les problèmes de maintenance, d'évolution, de compatibilité, de sécurité et de connectivité de ces applications, et à en améliorer la mise à jour et la pérennité. Durant l'année 2016-2017, les solutions informatiques suivantes ont été livrées : Gestion des besoins informatiques annuels et Gestion des arrivées et départs des employés.

- *Gestion intégrée des documents (GID)*

  Le Ministère a entrepris ce projet en avril 2014 pour mieux gérer et contrôler son actif documentaire. Le projet vise les quatre objectifs suivants :

  - Mettre en œuvre un plan ministériel en gestion des documents, soutenu par la haute direction du Ministère;
  - Assurer une bonne gestion de tous les documents du Ministère, en format papier et électronique, pour en garantir l'accessibilité, l'intégrité et la conservation sécuritaire;
  - Mettre à profit un outil de recherche unique, simple et efficace qui assurera un accès rapide et sécuritaire aux documents de l'ensemble du patrimoine documentaire;
  - Mettre en œuvre un système évolutif qui permettra, grâce à une solution logicielle unique, d'assurer toutes les fonctions d'une gestion intégrée des documents.

Au cours de l'année 2016-2017, la solution logicielle a été livrée et déployée pour deux sites pilotes.

- *Localisation des adresses et territoires (LAT)*

En 2016, le Ministère a conçu le système Localisation des adresses et territoires, qui permet de consulter les adresses utiles et de visualiser les territoires de la province de Québec auxquels s'appliquent ses activités (municipalités, CLSC, bureaux coordonnateurs, circonscriptions électorales, arrondissement, etc.). Il obtient ses données par l'entremise d'Adresses Québec.

TABLEAU 13 : COÛTS PRÉVUS ET COÛTS RÉELS POUR LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN 2016-2017

CATÉGORIES DE COÛTS	INVESTISSEMENTS CAPITALISABLES PRÉVUS (000 $)	INVESTISSEMENTS CAPITALISABLES RÉELS (000 $)	DÉPENSES NON CAPITALISABLES PRÉVUES (000 $)	DÉPENSES NON CAPITALISABLES RÉELLES (000 $)
Activités d'encadrement	0,0	0,0	753,7	680,1
Activités de continuité / Améliorations	3 623,1	633,4	9 323,5	7 536,9
Projets	2 091,9	904,2	0,0	0,0
TOTAL	5 715,0	1 537,6	10 077,2	8 217,0

TABLEAU 14 : ÉTAT D'AVANCEMENT DES PROJETS LIÉS AUX RESSOURCES INFORMATIONNELLES

PROJET	AVANCEMENT (%)	EXPLICATION SOMMAIRE DE L'ÉCART
Migration des DMU	100 %	Ce projet, représentant la deuxième phase, s'est terminé en mars 2017.
Gestion intégrée des documents (GID)	100 %	Le projet s'est terminé en février 2017.
Localisation des adresses et territoires (LAT)	100 %	Le projet s'est terminé en février 2017.
Système CAFE – Remodelage – Analyse préliminaire	0 %	L'analyse préliminaire pour le remodelage du système CAFE a été reportée à 2017-2018.

TABLEAU 15 BILAN DES RESSOURCES AFFECTÉES AUX PROJETS LIÉS AUX RESSOURCES INFORMATIONNELLES

LISTE DES PROJETS	RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES (000 $)	RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES (000 $)	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES (000 $)	RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES (000 $)	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Migration des DMU	165,0	42,0	535,0	233,9	Travaux réalisés à des coûts inférieurs à ceux prévus
Gestion intégrée des documents (GID)	0,0	7,1	381,2	244,7	Travaux réalisés à des coûts inférieurs à ceux prévus
Localisation des adresses et territoires (LAT)	55,3	23,4	455,4	353,1	Travaux réalisés à des coûts inférieurs à ceux prévus
Système CAFE – Remodelage – Analyse préliminaire	0,0	0,0	500,0	0,0	Projet dont la réalisation n'a pas débuté

LE SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES NORMES SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB

- *Conformité*

  Les normes sur l'accessibilité du Web énoncent des règles permettant à tout site Web d'être facilement accessible aux personnes handicapées. Le ministère de la Famille respecte la plupart de ces normes en ce qui concerne l'architecture de son site Web.

  De plus, il rend graduellement ses documents conformes aux normes gouvernementales, permettant ainsi aux internautes de les consulter en format HTML ou PDF accessible. Ces formats présentent toutes les caractéristiques favorisant l'accessibilité de l'information pour les personnes ayant un handicap.

- *Obstacles et situations particulières*

  En raison de la grande quantité de documents que le Ministère diffuse sur son site Web et du temps nécessaire à leur conversion, celui-ci ne peut pas présentement diffuser tous les documents en version accessible. Cependant, une assistance est offerte aux utilisatrices et utilisateurs qui éprouvent de la difficulté à consulter les documents téléchargeables ou à remplir un formulaire en ligne.

- *Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards*

  Le Ministère respecte les standards d'accessibilité du Web lorsque des améliorations sont effectuées à son site. Au quotidien, il s'assure d'y intégrer du contenu accessible, notamment des versions HTML de ses publications, des tableaux comprenant les balises nécessaires à l'accessibilité et des transcriptions de ses vidéos, à l'exception des publicités.

En outre, le Ministère exige de ses fournisseurs qu'ils se conforment aux normes d'accessibilité en vigueur, tant sur le plan du montage graphique de documents que sur celui de la production de formulaires Web.

- *Plan d'action en matière d'accessibilité*

Le Ministère a adopté un plan d'action officiel en matière d'accessibilité du Web. Un comité ministériel de suivi assure la mise en œuvre des standards d'accessibilité. Chacun des secteurs du Ministère y est représenté.

- *Sensibilisation et formation*

La section de l'intranet ministériel consacrée à l'accessibilité du Web a été bonifiée au cours de l'année. Une personne de la Direction des communications conseille ponctuellement les producteurs de contenus Web de l'ensemble du Ministère. Même si chacune des directions du Ministère peut compter sur l'expertise d'au moins un membre du personnel formé en matière d'accessibilité du Web, des formations de base ont également été offertes sur demande par la Direction des communications.

- *Cadre de gouvernance et personnel mis à contribution*

La Direction des communications est responsable de ce dossier au Ministère. Toutefois, l'application des standards d'accessibilité du Web est une responsabilité partagée par l'ensemble des unités administratives.

Plan stratégique 2017-2022

Son plan stratégique 2012-2017 prenant fin le 31 mars 2017, le Ministère a amorcé les travaux d'élaboration de son prochain plan, qui couvrira la période de 2017 à 2022. Ainsi, en 2016-2017, le Ministère a rencontré ses principaux partenaires non gouvernementaux pour échanger sur les défis envisagés pour les cinq prochaines années. Ces rencontres ont permis de confirmer la pertinence des défis retenus. En outre, les échanges ont permis d'alimenter les réflexions de l'équipe ministérielle, tant sur les valeurs guidant l'action du Ministère que sur les objectifs fixés pour les prochaines années. Le nouveau plan stratégique sera déposé en 2017.

Services de garde

MODÈLE D'ESTIMATION DE L'OFFRE

Au cours de l'année 2016-2017, le Ministère a élaboré un modèle d'estimation de la demande et de l'offre de services de garde éducatifs. Ce modèle sera utilisé pour assurer le développement harmonieux du réseau, puisqu'il permettra d'avoir accès à des renseignements précis sur l'offre de places en services de garde par rapport à la demande des parents.

MODE DE FINANCEMENT DES SERVICES DE GARDE ET ALLOCATIONS

Le nouveau mode de financement des services de garde, en vigueur depuis le 1er avril 2016, assure aux centres de la petite enfance (CPE) et aux garderies subventionnées les ressources financières nécessaires pour offrir des services de garde de qualité, conformes aux exigences légales et réglementaires du Ministère.

Une allocation pour soutenir la qualité des services, d'un montant de 30 M$, a été annoncée le 21 novembre 2016. De ce montant, une somme de 28 M$ est consacrée au matériel éducatif et récréatif, aux activités éducatives et aux formations du personnel éducateur des CPE et des garderies. Les 2 M$ restants ont servi au lancement d'un appel de projets pour soutenir la qualité des services de garde en milieu familial.

Le 23 mars 2017, le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport et ministre de la Famille, M. Sébastien Proulx, a annoncé une allocation de 7,4 M$ pour faciliter la transition scolaire des enfants de 4 ans entre le service de garde et l'école. Pour l'année 2016-2017, cette allocation était destinée aux CPE et aux garderies subventionnées.

Le même jour, le ministre a annoncé que 126 bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial bénéficieraient d'une aide financière de 2,8 M$ pour réaliser des projets visant à améliorer la qualité des services éducatifs offerts aux enfants par les personnes responsables d'un service de garde en milieu familial. Il s'agit de 800 000 $ de plus que ce qui avait été initialement annoncé à l'automne 2016. Cette annonce faisait suite à un appel de projets qui avait eu lieu du 14 décembre 2016 au 31 janvier 2017.

CRÉATION DE NOUVELLES PLACES SUBVENTIONNÉES

Au 31 mars 2017, le réseau des services de garde du Québec comptait 232 034 places subventionnées. En 2016-2017, 1 975 places subventionnées ont été ajoutées. Depuis le 1er avril 2014, plus de 10 000 places subventionnées ont été créées en CPE ou en garderie.

RÉUSSITE ÉDUCATIVE

Le Ministère a participé activement aux consultations sur la politique en matière de réussite éducative, qui se sont déroulées à l'automne 2016. La réussite éducative est tributaire du parcours éducatif qui débute dès la naissance d'un enfant. Elle s'appuie sur la mobilisation de l'ensemble des acteurs de la société, en particulier les parents et les services de garde éducatifs à l'enfance. L'intervention précoce, dès la petite enfance, a une incidence importante sur l'entrée à l'école des enfants et la poursuite de leur parcours scolaire; c'est pourquoi le Ministère travaille en étroite collaboration avec le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES) à l'élaboration de la politique sur la réussite éducative.

À la suite des consultations, le gouvernement a décidé de mettre en place des mesures visant la réussite éducative dès la petite enfance et tout au long de la vie. Ainsi, lors du Discours sur le budget 2017-2018, prononcé le 28 mars 2017 par le ministre des Finances, des investissements additionnels de 130 M$ ont été annoncés pour encourager la réussite éducative dès la petite enfance et soutenir les familles québécoises dans les cinq prochaines années.

MESURE STRUCTURANTE POUR ÉVALUER ET AMÉLIORER LA QUALITÉ ÉDUCATIVE DES SERVICES DE GARDE

En 2016-2017, le Ministère a poursuivi l'élaboration de la première mesure structurante visant à évaluer et à améliorer la qualité des services de garde dans les CPE et les garderies. Un projet pilote visant à tester la démarche et les outils d'évaluation a été mené auprès de 62 services de garde en installation. La mise en œuvre de cette mesure auprès de l'ensemble des CPE et des garderies est prévue pour 2017-2018. Une deuxième phase sera mise en œuvre ultérieurement pour les services de garde en milieu familial.

MESURES DE SOUTIEN À L'ÉGARD DES ENFANTS HANDICAPÉS

En 2016-2017, le Ministère a consacré 2 091 745 $ à la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins. Cette mesure vise à faciliter ou à maintenir l'intégration d'enfants handicapés ayant d'importants besoins dans les services de garde éducatifs. Elle s'ajoute à l'Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé en service de garde éducatif. En 2016-2017, 290 enfants ont bénéficié de cette mesure.

Depuis 2016, une nouvelle aide financière est offerte aux parents d'enfants gravement malades ou ayant des incapacités très importantes. Le Supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels permet de reconnaître le caractère exceptionnel de leur situation et les aide à assumer les responsabilités hors du commun qui leur incombent. Ce nouveau supplément contribue à alléger les obligations des parents qui doivent répondre aux besoins exceptionnels, spécifiques et évolutifs de leur enfant, et à assumer les dépenses additionnelles qui ne sont pas complètement couvertes par les différents programmes et services gouvernementaux. La gestion de la nouvelle mesure a été confiée à Retraite Québec, qui assure avec diligence le traitement des dossiers. En 2017, le montant versé pour chaque enfant admissible est de 954 $ par mois, ou 11 448 $ par année; il est indexé le 1er janvier de chaque année.

SOUTIEN FINANCIER À LA MISSION DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES FAMILLE ET AUX ORGANISMES COMMUNAUTAIRES OFFRANT DES SERVICES DE HALTE-GARDERIE

Au cours de l'année 2016-2017, des crédits supplémentaires de 1 M$ ont été attribués au Programme de soutien financier à l'action communautaire auprès des familles, qui vise à aider les organismes communautaires Famille (OCF). Il s'agit d'une augmentation de 5 % du budget total du programme, qui s'élève maintenant à 19,7 M$.

Des crédits supplémentaires de 150 000 $ ont également été accordés pour le financement des activités de halte-garderie offertes par des organismes communautaires. Ces nouveaux crédits portent à 4 M$ l'enveloppe totale du programme, ce qui représente une hausse de près de 4 %.

De plus, le 6 mars 2017, le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport et ministre de la Famille, M. Sébastien Proulx, a annoncé une aide financière additionnelle non récurrente de 20 M$ pour les exercices financiers 2017-2018 et 2018-2019. De cette somme, 18 M$ sont destinés aux OCF et aux regroupements, et 2 M$ au financement d'activités de halte-garderie communautaire. Cette aide financière augmentera la capacité des organismes communautaires à soutenir et à outiller les parents en plus de favoriser la création d'un environnement propice à l'apprentissage. Elle contribuera notamment à offrir plus d'activités pour encourager l'éveil à la lecture et améliorer la littératie familiale, ce qui favorisera le développement global des enfants, leur transition vers l'école et leur réussite éducative.

MUNICIPALITÉ AMIE DES AÎNÉS (MADA)

La démarche MADA vise à aider les municipalités et les MRC à encourager la participation active des aînés au sein de leur communauté. À la suite d'une consultation des personnes aînées de la communauté, une municipalité peut, par exemple, s'engager à augmenter l'offre de loisirs, à adapter le mobilier urbain ou à moduler le service de transport. Des projets d'infrastructures peuvent également en découler, comme la prolongation de la durée des feux piétonniers, l'ajout d'éclairage, de bancs ou d'installations sanitaires dans le cadre du Programme d'infrastructures Québec-Municipalités – Municipalité amie des aînés (PIQM-MADA), qui relève du ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire.

À la suite d'un appel de projets tenu en 2016-2017, le Ministère a accordé une aide financière de près de 1 002 400 $ pour soutenir la démarche de 103 municipalités et de 6 MRC dans 14 régions du Québec. À ce jour, un total de 862 municipalités et MRC regroupant plus de 90 % de la population québécoise participent à cette démarche. Le Québec est reconnu par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) comme un chef de file mondial dans la mise en œuvre de solutions innovantes pour favoriser le vieillissement actif.

PROGRAMME QUÉBEC AMI DES AÎNÉS (QADA)

Le programme QADA permet de soutenir financièrement des initiatives visant à adapter les milieux de vie aux réalités des personnes aînées, en tenant compte des principes de développement durable, pour leur permettre de rester chez elles, et de vivre dans leur communauté et dans un environnement sain, sécuritaire et accueillant.

En 2016-2017, à la suite d'un appel de projets, 11,2 M$ ont été accordés dans le cadre du programme QADA, soit 1,9 M$ pour les projets du volet national et 9,3 M$ pour les projets du volet Soutien aux actions communautaires.

SOUTIEN AUX AÎNÉS EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Le Programme d'aide financière pour les initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV) vise particulièrement à soutenir des postes de travailleurs de milieu au sein d'organismes communautaires, dans le but de joindre les aînés vulnérables et de favoriser leur accompagnement vers les ressources pertinentes de leur communauté. Ces initiatives contribuent également à briser l'isolement des personnes aînées et à permettre leur autonomie et leur maintien dans leur communauté.

En décembre 2016, une aide financière de 435 000 $ a été annoncée pour la réalisation de 29 nouveaux projets. Ces initiatives s'ajoutent aux 91 projets déjà en cours dans l'ensemble du Québec. Pour l'année 2016-2017, le financement total attribué dans le cadre du programme est de 4,1 M$.

En mars 2017, le Ministère a annoncé le renouvellement de 119 de ces projets et le financement de 3 projets supplémentaires, sur une période de 2 ans; c'est un total de 122 ITMAV qui ont été financés, ce qui représente plus de 10,8 M$.

CAMPAGNE DE SENSIBILISATION GRAND PUBLIC CONTRE LA MALTRAITANCE

En 2016-2017, le Ministère a élaboré et diffusé une campagne sociétale visant à dénoncer la maltraitance envers les personnes aînées. Cette campagne fait partie de la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015 (PAM), qui a été reconduit jusqu'en 2017.

En 2016-2017, la campagne visait notamment à :

- sensibiliser la population par rapport au phénomène de la maltraitance et à l'importance d'adopter des comportements respectueux et exempts de maltraitance;
- convaincre la population québécoise que, individuellement ou collectivement, il est possible de poser des gestes concrets pour prévenir les situations de maltraitance et y mettre fin;
- faire connaître les services de soutien offerts aux victimes, notamment la ligne Aide Abus Aînés (LAAA).

Un volet de la campagne gouvernementale était aussi consacré à la lutte contre l'intimidation.

De plus, le gouvernement a renouvelé son engagement à élaborer et à diffuser une campagne sociétale visant à dénoncer la maltraitance envers les aînés, en renforçant son soutien financier dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022.

PROJET DE LOI VISANT À LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ (2017, CHAPITRE 10)

Le 19 octobre 2016, la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation, M^{me} Francine Charbonneau, a déposé un projet de loi proposant des mesures pour intensifier la prévention des situations de maltraitance et permettre de mieux agir lorsque des situations sont dénoncées. Les consultations particulières et auditions publiques sur ce projet de loi se sont déroulées du 17 au 20 janvier 2017. Lors de ces consultations, 32 organismes ont été entendus et 45 mémoires ont été déposés. L'ensemble des recommandations ont été analysées et plusieurs d'entre elles ont été prises en considération. L'étude détaillée du projet de loi a débuté le 23 février 2017.

PRIX ENSEMBLE CONTRE L'INTIMIDATION

La cérémonie de remise du prix Ensemble contre l'intimidation 2016 a eu lieu le 4 octobre 2016 à l'Assemblée nationale, en présence du premier ministre, de la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation ainsi que de plusieurs membres de l'Assemblée nationale.

Ce prix, décerné par le premier ministre du Québec, vise à susciter la mobilisation des Québécoises et des Québécois, pour qu'ils contribuent à créer et à maintenir des environnements sains et sécuritaires pour tous. Le gouvernement veut ainsi rendre hommage aux personnes, aux organisations ainsi qu'aux écoles et aux commissions scolaires qui, grâce à leurs gestes et à leur engagement, aident à prévenir l'intimidation et à lutter contre celle-ci. Pour la seconde remise du prix, 57 candidatures ont été déposées.

CAMPAGNE CONTRE L'INTIMIDATION

La campagne sociétale contre l'intimidation lancée en 2015 est l'une des mesures phares du plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018, *Ensemble contre l'intimidation, une responsabilité partagée*. Elle vise à sensibiliser l'ensemble de la population et les collectivités à l'importance d'adopter des attitudes et des rapports civiques, inclusifs, ouverts à la différence et égalitaires.

En 2016-2017, la seconde phase de la campagne a été diffusée. Elle visait notamment à :

- conscientiser la population québécoise par rapport à ses valeurs, pour que l'intimidation fasse l'objet de réprobation sociale;
- orienter les personnes vers les ressources disponibles et les inciter à agir en amont et à dénoncer les actes d'intimidation lorsqu'ils se présentent.

Un volet de cette campagne était également destiné à sensibiliser la population par rapport au phénomène de la maltraitance envers les personnes aînées, une problématique sur laquelle il importe d'agir. Les comportements d'intimidation en ligne ont aussi été ciblés dans cette campagne.

CHAPITRE 3 – LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Le chapitre 3 présente les résultats relatifs aux objectifs du Plan stratégique 2012-2017 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017 du Ministère.

LE SOMMAIRE DES RÉSULTATS 2016-2017 À L'ÉGARD DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2012-2017

Le Plan stratégique 2012-2017

L'exercice 2016-2017 représentait la cinquième et dernière année de mise en œuvre du Plan stratégique 2012-2017 du Ministère.

Les résultats obtenus se rattachent à trois orientations. La première s'énonce comme suit : « Miser pleinement sur les leviers d'intervention du Ministère afin d'offrir aux familles et aux enfants des services adaptés à leurs besoins ». À cet égard, le Ministère concentre son action sur l'accès aux services de garde et sur leur qualité ainsi que sur la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles.

« Consolider l'offre de services aux familles en soutenant des solutions innovantes et concertées et en faire la promotion » constitue la deuxième orientation retenue dans le plan stratégique. Pour concrétiser cette orientation, le Ministère axe ses interventions sur la mobilisation et la concertation des partenaires pour le mieux-être des familles ainsi que sur la promotion et la reconnaissance de la politique familiale.

En dernier lieu, avec la troisième orientation, « Miser sur des façons de faire efficaces et adaptées aux besoins de la clientèle et des partenaires tout en étant gagnantes pour les employés », le Ministère met l'accent sur l'optimisation des processus et sur la mise en œuvre de solutions novatrices de même que sur une volonté affirmée d'attirer et de fidéliser une main-d'œuvre compétente.

Le sommaire des résultats 2016-2017 à l'égard du Plan stratégique 2012-2017

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2016-2017	PAGE
Autoriser la création de 15 000 nouvelles places en services de garde et en soutenir la réalisation	Nombre de nouvelles places à contribution réduite créées	100 % des places autorisées en 2012, créées d'ici 2015-2016	77,4 %	37
Lancer un nouvel appel de projets pour la création de 15 000 places additionnelles, principalement en centres de la petite enfance (CPE), autoriser leur création et en soutenir la réalisation	Nombre de places à contribution réduite créées d'ici 2016-2017	250 000	232 034	38
	Taux de places créées en CPE	85 %	24,4 %	38
Assurer la participation de tous les services de garde au guichet unique d'accès aux places	Taux d'adhésion des services de garde au guichet unique	100 %	100 %	39
Élaborer et mettre en œuvre des mesures structurantes pour s'assurer de la qualité du programme éducatif appliqué par tous les prestataires de services de garde	Nombre de mesures structurantes élaborées et mises en œuvre pour assurer la qualité du programme éducatif	Pas de cible	Travaux en cours	40
Favoriser l'attraction, la rétention et la formation d'une main-d'œuvre qualifiée en services de garde	Nombre et nature des activités de mobilisation effectuées avec les partenaires du secteur des services de garde	Pas de cible	2	41
Planifier et réaliser les inspections des services de garde et en effectuer le suivi pour assurer le respect des normes en santé et sécurité et une prestation de services de qualité	Taux des inspections dans les services de garde régis réalisées dans les délais fixés :	95 %	99,6 %	42
	• à la suite de la délivrance de permis		99,2 %	
	• avant le renouvellement de permis		100 %	
	• à la suite de plaintes		99,2 %	
	Taux de bureaux coordonnateurs qui ont fait l'objet d'un renouvellement avec suivi en 2012 et qui ont fait l'objet d'une inspection avant le renouvellement de leur agrément au 31 mai 2015	70 %[1]	s. o.	42
	Taux des services de garde régis pour lesquels il a été constaté, lors d'une inspection de suivi, que 100 % des manquements observés lors de la première inspection ont été corrigés à l'intérieur d'un délai de 6 mois	90 %	75,9 %[1]	43
	Taux des services de garde illégaux qui se sont conformés à la Loi après avoir été détectés	95 %	71,9 %[1]	44

1. Résultat partiel au 31 mars 2017.

ORIENTATION 1 : MISER PLEINEMENT SUR LES LEVIERS D'INTERVENTION DU MINISTÈRE AFIN D'OFFRIR AUX FAMILLES ET AUX ENFANTS DES SERVICES ADAPTÉS À LEURS BESOINS

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2016-2017	PAGE
Évaluer la performance du réseau de services de garde éducatifs à l'enfance, notamment au regard de la qualité des services	Diffusion de rapports d'évaluation de la performance	3 rapports au 31 mars 2017	Diffusion du premier rapport	44
	Diffusion des résultats de l'évaluation de la qualité des services de garde	31 mars 2016	Objectif atteint en 2015-2016	45
Établir des partenariats avec des acteurs clés du domaine de l'emploi et du développement économique régional, afin d'encourager l'implantation de mesures de conciliation travail-famille dans les PME	Nombre de partenariats établis	4 au 31 mars 2015	0	46
Inciter les milieux de travail à mettre en œuvre des mesures de conciliation travail-famille	Nombre de projets financés visant à soutenir les milieux de travail qui souhaitent mettre en œuvre des mesures de conciliation travail-famille	135 d'ici 2015	s. o.	47
	Nombre d'organisations reconnues publiquement pour leur contribution exemplaire en matière de conciliation travail-famille	10 d'ici 2015	44	47
Mettre en œuvre un programme visant à soutenir des services de surveillance pour les élèves handicapés de 12 à 21 ans	Nombre de services de surveillance soutenus dans le cadre de ce programme	25	30	48
	Nombre d'élèves joints	450	575	48

ORIENTATION 2 : CONSOLIDER L'OFFRE DE SERVICES AUX FAMILLES EN SOUTENANT DES SOLUTIONS INNOVANTES ET CONCERTÉES ET EN FAIRE LA PROMOTION

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2016-2017	PAGE
Coordonner la mise en œuvre et le déploiement des interventions intergouvernementales, de même que la conception d'initiatives pour faciliter la réalisation de la politique familiale	Nombre d'activités de coordination tenues annuellement	Cible annuelle 1	1	49
	Nombre de lieux de concertation gouvernementale auxquels participe le Ministère	Maintien des lieux de concertation gouvernementale auxquels participe le Ministère	17	49
Créer des environnements favorables aux familles en soutenant la mise en œuvre et la mise à jour des politiques familiales municipales (PFM)	Taux de municipalités et de MRC impliquées dans une démarche PFM	56 % des municipalités et des MRC d'ici 2017	72,4 % (municipalités) 40,2 % (MRC)	50
	Taux de population jointe par une démarche PFM	Cible annuelle Augmentation d'un demi-point de pourcentage	Augmentation de 2,2 points de pourcentage	50
Mobiliser les partenaires impliqués auprès des familles	Nombre et nature des activités de mobilisation avec les partenaires du milieu	Cible annuelle 2	8	51
Diffuser de l'information sur les services destinés aux parents et aux familles	Publication d'un bilan des réalisations en faveur des familles et des enfants	2015-2016	Bilan publié en juillet 2016	52
Contribuer à la réflexion internationale sur le soutien apporté aux familles et aux enfants	Nombre d'activités auxquelles participe le Ministère (par exemple, forum international, recherche, projet de coopération, etc.)	Cible annuelle 2	9	53

ORIENTATION 3 : MISER SUR DES FAÇONS DE FAIRE EFFICACES ET ADAPTÉES AUX BESOINS DE LA CLIENTÈLE ET DES PARTENAIRES TOUT EN ÉTANT GAGNANTES POUR LES EMPLOYÉS

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2016-2017	PAGE
Améliorer la prestation de services et la gestion de l'information pour répondre aux besoins de la clientèle et des partenaires	Nombre et nature des améliorations apportées concernant : • les technologies de l'information • les processus • les communications	Cible annuelle 3 mesures d'amélioration	3	54
Augmenter la capacité du Ministère en matière d'attraction et de rétention du personnel afin d'assurer le maintien d'une main-d'œuvre compétente, mobilisée et en nombre suffisant	Nombre et nature des interventions visant : • la dotation • la mobilisation du personnel • la formation et le développement des compétences	Cible annuelle 3 interventions	8	55
	Taux de mutation	Cible annuelle Réduction de 1,5 point de pourcentage	Augmentation de 8,1 points de pourcentage	57

Les résultats à l'égard du plan stratégique 2012-2017 et du plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017

ENJEU 1 ADÉQUATION DES SERVICES ET DES INTERVENTIONS

Orientation 1 Miser pleinement sur les leviers d'intervention du Ministère afin d'offrir aux familles et aux enfants des services adaptés à leurs besoins

Axe d'intervention 1 : Des services de garde accessibles et de qualité

Objectif 1 Autoriser la création de 15 000 nouvelles places en services de garde et en soutenir la réalisation

INDICATEUR
Nombre de nouvelles places à contribution réduite créées

CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
100 % des places autorisées en 2012, créées d'ici 2015-2016	3,9 %	20,6 %	48,6%	65,9%	77,4 %

Au cours de l'année, le Ministère a suivi de près la mise en œuvre des places annoncées au plan de développement de 2011, permettant la création de 1 516 places subventionnées. À ce nombre s'ajoutent les 9 522 places créées au cours des quatre années précédentes, portant ainsi à 11 038 le nombre de places annoncées au plan de développement de 2011 qui se sont concrétisées. Avec la création de 1 516 nouvelles places en 2016-2017, le taux de places créées est passé de 65,9 % à 77,4 %.

Pour atteindre son objectif, le Ministère a offert du soutien aux demandeurs pour les aider à concrétiser leur projet. Malgré ce soutien, on constate un écart entre la cible fixée et les résultats atteints. Cet écart s'explique par le fait que les demandeurs peuvent rencontrer des difficultés en cours de réalisation, ce qui entraîne des délais. Les principales difficultés observées sont les suivantes :

- Perte d'opportunité obligeant le promoteur à reprendre plusieurs étapes de son projet;
- Difficulté à trouver un terrain ou un bâtiment;
- Retard dans la réalisation de l'étude d'opportunité, des plans, du budget, etc.;
- Dépassement non prévu du budget pouvant nécessiter la recherche de nouveaux partenaires ou la demande d'une enveloppe exceptionnelle;
- Plans non conformes qui requièrent une révision;
- Imprévus lors de la construction (terrain contaminé, bâtiment à mettre aux normes);
- Exigences de la Ville;
- Construction non conforme aux plans présentés, qui requiert des modifications et de nouvelles approbations.

Objectif 2 Lancer un nouvel appel de projets pour la création de 15 000 places additionnelles, principalement en centres de la petite enfance (CPE), autoriser leur création et en soutenir la réalisation

Plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017 – Programme 2 – Mesures d'aide à la famille : Poursuivre la création de nouvelles places subventionnées sur tout le territoire québécois, à un rythme soutenu, afin de compléter le réseau des services de garde subventionnés d'ici 2020-2021.

INDICATEUR
Nombre de places à contribution réduite créées d'ici 2016-2017

CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
250 000 places	219 084	221 983	227 467	230 059	232 034

L'appel de projets de 2013 a permis d'annoncer, en 2013-2014, l'attribution de 14 390 nouvelles places subventionnées.

Initialement, la cible de 250 000 places devait être atteinte le 31 décembre 2016. Or, cet objectif a été reporté à 2020-2021 dans le plan budgétaire gouvernemental 2014-2015, dans le but de respecter davantage la capacité réelle du réseau à concrétiser ces nouvelles places, de même que la capacité financière du gouvernement.

L'ensemble des efforts consacrés à la création de places a permis l'ajout de 1 975 places subventionnées en 2016-2017, faisant passer leur nombre de 230 059 au 31 mars 2016 à 232 034 au 31 mars 2017. (Le tableau présentant la répartition régionale des places sous permis dans les services de garde au 31 mars 2017 est présenté à l'annexe III.)

INDICATEUR
Taux de places créées en CPE

CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
85 %	Travaux en cours	80,9 %	46,5 %	28,6 %	24,4 %

Selon l'appel de projets de 2013, 85 % des places devaient être créées en CPE.

En 2016-2017, 582 places issues de l'appel de projets de 2013 ont été créées, dont 24,4 % (142 places) en CPE. L'écart par rapport à la cible s'explique par le fait que, dans certaines régions du Québec, la majorité des demandes reçues provenaient de garderies. Dans certains cas, les comités consultatifs ont jugé que les projets de garderies répondaient davantage aux critères d'analyse que ceux des CPE.

La proportion des places créées en CPE fluctue chaque année en fonction de la capacité des demandeurs à mener leur projet à terme. À la fin du processus, il y aura cependant un pourcentage plus important de places créées en CPE.

Objectif 3 Assurer la participation de tous les services de garde au guichet unique d'accès aux places

INDICATEUR
Taux d'adhésion des services de garde au guichet unique

CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
100 %	Travaux en cours	Travaux en cours	58 %	100 %	100 %

En 2013-2014, dans un souci d'amélioration des services offerts aux parents, le Ministère a mis en place un guichet unique d'accès aux places. La Coopérative Enfance Famille est l'organisme responsable de l'implantation et de la gestion du guichet.

Depuis novembre 2015, les travaux d'intégration de l'ensemble des CPE et des garderies subventionnées des 17 régions administratives du Québec sont terminés. L'attribution des places subventionnées se fait exclusivement pour les enfants inscrits sur la liste d'attente générée par ce guichet, conformément à la directive ministérielle adoptée à ce sujet le 7 novembre 2014.

Le guichet La Place 0-5 est ainsi la seule porte d'entrée pour inscrire les enfants dans les CPE et les garderies subventionnées du Québec. Il permet aux parents de faire des choix judicieux en fonction de leurs besoins, améliore l'accessibilité aux services et assure une plus grande transparence de l'information diffusée sur les services et les priorités d'admission. D'avril 2016 à mars 2017, plus de 86 000 nouveaux dossiers d'inscription ont été créés.

En 2016-2017, la Coopérative Enfance Famille a procédé à la consolidation de l'offre de services de base ainsi qu'à l'amélioration et à l'actualisation des renseignements versés aux dossiers d'inscription des enfants. Le service comprend maintenant la gestion d'une liste d'attente centralisée, validée et mise à jour régulièrement.

Objectif 4 Élaborer et mettre en œuvre des mesures structurantes pour s'assurer de la qualité du programme éducatif appliqué par tous les prestataires de services de garde

Plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017 – Programme 2 – Mesures d'aide à la famille : Mettre en œuvre des mesures visant à assurer la conformité et la qualité du programme éducatif, le suivi et l'amélioration continue de la qualité des interventions éducatives et évaluer la performance du réseau des services de garde.

INDICATEUR

Nombre de mesures structurantes élaborées et mises en œuvre pour assurer la qualité du programme éducatif

CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Pas de cible	Travaux en cours	Travaux en cours	Travaux en cours	Travaux en cours	Travaux en cours

Le Ministère doit s'assurer que tous les enfants qui fréquentent un service de garde bénéficient d'un programme éducatif de qualité. À cet égard, il s'est engagé à mettre en place des mesures structurantes destinées à s'assurer de la qualité du programme éducatif, de façon à permettre un meilleur suivi et à améliorer la qualité des interventions éducatives des services de garde.

En 2016-2017, le Ministère a poursuivi l'élaboration de la mesure structurante visant à évaluer et à améliorer la qualité des services de garde dans les CPE et les garderies. La mise en œuvre de cette mesure auprès de ces installations est prévue pour 2017-2018. Une deuxième phase est prévue ultérieurement pour les services de garde en milieu familial.

Les travaux réalisés ont permis d'orienter le choix des outils qui serviront à évaluer la qualité éducative des services et de préciser les dimensions de la qualité qui devront être évaluées. Les travaux d'adaptation et d'élaboration des outils d'évaluation ont également été réalisés. En juillet 2016, le Ministère a signé une entente de services professionnels avec l'UQAM pour la réalisation d'un projet pilote auprès de services de garde en installation. Ce projet, qui visait à tester la démarche et les outils d'évaluation de la qualité éducative des services, a été mené à l'automne 2016 auprès de 62 installations réparties dans les régions de Montréal, de Laval, de Lanaudière, de la Montérégie et des Laurentides. Les résultats du projet pilote se sont avérés concluants.

Objectif 5 Favoriser l'attraction, la rétention et la formation d'une main-d'œuvre qualifiée en services de garde

Plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017 – Programme 2 – Mesures d'aide à la famille : Favoriser l'attraction, la rétention et la formation d'une main-d'œuvre qualifiée en services de garde.

INDICATEUR

Nombre et nature des activités de mobilisation effectuées avec les partenaires du secteur des services de garde

CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Pas de cible	Travaux en cours	4	4	2	2

En 2016-2017, en collaboration avec ses partenaires, le Ministère a participé au Salon des exposants du Congrès de l'Association québécoise d'information scolaire et professionnelle (AQISEP) et au Salon des exposants du Colloque de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec.

Outre ces deux activités, en janvier 2017, le Ministère a diffusé une publicité dans le magazine *L'Orientation*, destiné aux conseillers et conseillères d'orientation du Québec, ainsi qu'une brochure dans le contexte du Congrès de l'AQISEP.

Enfin, les médias sociaux du Ministère ont été mis à profit pour promouvoir le métier d'éducatrice et d'éducateur en services de garde de même que les divers outils élaborés, en particulier lors de la Semaine des services de garde du Québec.

Il convient de mentionner que la mobilisation du personnel peut prendre différentes formes. Les activités indiquées ci-dessus démontrent l'importance que le Ministère accorde à la profession. Les efforts qu'il investit dans la promotion de cette profession et dans le partage d'information sont susceptibles de générer chez les membres du personnel éducateur un sentiment de fierté et d'appartenance envers leur profession. Or, ces deux variables font partie des multiples facteurs qui favorisent la mobilisation du personnel. Enfin, le partage de l'information constitue un des leviers de la mobilisation, qu'il s'agisse d'attraction ou de rétention des personnes dans le secteur d'activité.

Objectif 6 Planifier et réaliser les inspections des services de garde et en effectuer le suivi pour assurer le respect des normes en santé et sécurité et une prestation de services de qualité

INDICATEUR

Taux des inspections dans les services de garde régis réalisées dans les délais fixés

	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
	95 %	100 %	97,3 %	96,1 %	96,8 %	99,6 %
• À la suite de la délivrance de permis		100 %	98,7 %	98,8 %	96,3 %	99,2 %
• Avant le renouvellement de permis		100 %	99,3 %	98,8 %	98,0 %	100,0 %
• À la suite de plaintes		100 %	93,9 %	94,1 %	96,6 %[1]	99,2 %

1. Dix-huit dossiers de plaintes ont été soustraits du nombre total de plaintes transmises à la Direction de l'inspection pour traitement, parce que les établissements concernés n'ont pas fait l'objet d'une inspection. Les dossiers ont été directement transférés au service d'enquête.

En 2016-2017, les CPE et les garderies ont presque tous fait l'objet d'une inspection dans les délais administratifs prescrits, que ce soit dans le cadre de la délivrance ou du renouvellement du permis ou encore du traitement d'une plainte. Le résultat obtenu de 99,6 % excède la cible établie à 95 %, en raison notamment du suivi étroit des activités d'inspection.

L'indicateur vise les services de garde titulaires d'un permis de CPE ou d'un permis de garderie. Les installations de CPE et les garderies visées sont celles dont l'inspection était prévue pendant l'année financière 2016-2017. En 2015-2016, la grande majorité des installations avaient été inspectées dans les délais administratifs prescrits, que ce soit dans le cadre de la délivrance ou du renouvellement de leur permis ou à l'occasion du traitement d'une plainte.

Les délais administratifs fixés pour effectuer l'inspection sont les suivants :

- dans les six mois suivant la date de délivrance d'un premier permis;
- avant la date de renouvellement du permis;
- au maximum 45 jours ouvrables après la date de réception d'une plainte.

INDICATEUR

Taux de bureaux coordonnateurs qui ont fait l'objet d'un renouvellement avec suivi en 2012 et qui ont fait l'objet d'une inspection avant le renouvellement de leur agrément au 31 mai 2015

CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
70 %	Travaux en cours	Travaux en cours	100 %	s. o.	s. o.

Le Ministère s'est engagé, dans son plan stratégique 2012-2017, à élaborer un programme d'inspection des bureaux coordonnateurs et à le mettre en œuvre avant le renouvellement des agréments au 31 mai 2015. Précisons que l'agrément d'un bureau est accordé pour une période maximale de trois ans et qu'il peut être retiré selon les conditions prévues par la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RLRQ, chapitre S-4.1.1).

Aucune inspection n'a été réalisée en 2012-2013 et en 2013-2014, puisque l'élaboration du programme d'inspection des bureaux coordonnateurs était en cours.

En 2014-2015, les 160 bureaux visés par un renouvellement d'agrément au 31 mai 2015 ont tous été inspectés avant cette date.

Le Ministère a dépassé la cible visée de 70 % des bureaux. Le suivi de cet indicateur est donc terminé et aucun autre résultat n'est attendu pour 2015-2016 et 2016-2017.

Les prochaines inspections de tous les bureaux coordonnateurs seront effectuées en 2017-2018 dans le cadre du renouvellement des agréments.

INDICATEUR

Taux des services de garde régis pour lesquels il a été constaté, lors d'une inspection de suivi, que 100 % des manquements observés lors de la première inspection ont été corrigés à l'intérieur d'un délai de 6 mois

CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
90 %	82,4 %[1]	84,2 %	81,6 %	92,0 %	75,9 %[2]

1. Pour obtenir le résultat total pour une année financière de référence, un délai de six mois doit s'être écoulé depuis la dernière inspection réalisée dans le cadre de la délivrance ou du renouvellement d'un permis, entre le 1er avril et le 31 mars. Ainsi, pour les années 2012-2013 à 2015-2016, les résultats présentés sont ceux établis au 30 septembre de l'année suivante.
2. Résultat partiel au 31 mars 2017.

À la suite d'une inspection réalisée dans le contexte de la délivrance ou du renouvellement d'un permis, un ou plusieurs manquements peuvent être relevés. La réalisation d'inspections de suivi par le Ministère vise à s'assurer que les manquements constatés ont été corrigés. L'indicateur de suivi fait référence à la proportion de services de garde qui, à la suite d'une première inspection dans le cadre de la délivrance ou du renouvellement d'un permis, ont corrigé 100 % des manquements observés dans un délai de six mois. Ce constat est effectué au cours d'une ou de plusieurs inspections de suivi.

À l'occasion des inspections réalisées entre le 1er avril 2016 et le 31 mars 2017, des manquements ont été observés chez 856 services de garde régis inspectés. De ceux-ci, 650 avaient corrigé la totalité des manquements qui leur avaient été signalés à l'intérieur d'un délai de six mois, ce qui correspond à un taux de 75,9 %.

L'écart entre le résultat des trois premières années de mise en œuvre du plan stratégique 2012-2017 et la cible fixée s'explique par le fait que, lors de la mise en place de l'indicateur en 2012, la procédure d'inspection prévoyait jusqu'à quatre inspections avant l'envoi d'un avis de non-conformité. En 2014-2015, cette procédure a été révisée pour permettre la transmission d'un avis de non-conformité dès qu'un manquement est constaté lors d'une inspection. Si la non-conformité perdure, des sanctions administratives sont appliquées à l'égard

du contrevenant. De plus, le Ministère peut soumettre un rapport au Directeur des poursuites criminelles et pénales pour que des poursuites pénales soient entreprises. Il est à noter que tous les CPE et les garderies inspectés et dans lesquels au moins un manquement a été observé ont fait l'objet d'une ou de plusieurs inspections de suivi. De plus, ceux dans lesquels au moins un manquement a été signalé ont fait l'objet d'un avis de non-conformité.

INDICATEUR
Taux des services de garde illégaux qui se sont conformés à la Loi après avoir été détectés

CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
95 %	94,0 %[1]	94,9 %	94,7 %	94,7 %	71,9 %[2]

1. Pour obtenir le résultat total pour une année financière de référence, un délai de six mois doit s'être écoulé depuis l'inspection réalisée entre le 1er avril et le 31 mars. Ainsi, pour les années 2012-2013 à 2015-2016, les résultats présentés sont ceux établis au 30 septembre de l'année suivante.
2. Résultat partiel au 31 mars 2017.

Pour l'année 2016-2017, le Ministère a retenu 238 plaintes pour garde illégale, soit une offre de services de garde à plus de six enfants sans qu'il y ait permis. Suivant ces plaintes, 51 avis de non-conformité et 6 avis préalables à l'évacuation sans avis de non-conformité pour garde illégale ont été transmis. Suivant ces 57 avis, 41 services de garde illégaux (71,9 %) se sont conformés à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance et 1 a fait l'objet d'une évacuation; 15 dossiers étaient toujours en traitement au 31 mars 2017.

Objectif 7 Évaluer la performance du réseau de services de garde éducatifs à l'enfance, notamment au regard de la qualité des services

Plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017 – Programme 2 – Mesures d'aide à la famille : Mettre en œuvre des mesures visant à assurer la conformité et la qualité du programme éducatif, le suivi et l'amélioration continue de la qualité des interventions éducatives et évaluer la performance du réseau des services de garde.

INDICATEUR
Diffusion de rapports d'évaluation de la performance

CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
3 rapports au 31 mars 2017	Travaux en cours	Travaux en cours	Travaux en cours	Travaux en cours	Diffusion du premier rapport

En 2016-2017, un premier rapport d'évaluation de la performance a été diffusé. Parmi les faits saillants du rapport, intitulé *Portrait du réseau des services de garde éducatifs à l'enfance en vue d'une évaluation de sa performance*, on note les éléments suivants :

- Les données relatives à l'accessibilité montrent notamment que, en mars 2013, 57 % des enfants de moins de 5 ans au Québec fréquentaient un service de garde régi, soit la plus forte proportion enregistrée au cours des 10 dernières années d'observation.
- Les données relatives à la qualité montrent notamment que, en mars 2013, 73 % du personnel éducateur en services de garde régis en installation était qualifié, c'est-à-dire qu'il possédait un diplôme d'études collégiales en techniques d'éducation à l'enfance ou toute autre équivalence reconnue par le ministre.
- Les données relatives à l'efficience montrent notamment qu'en 2013-2014, le taux d'occupation des places en services de garde subventionnés s'établissait à 94 %.

L'écart entre le nombre de rapports d'évaluation de la performance diffusés (1) et la cible établie (3) s'explique en grande partie par le fait que les résultats présentés dans le rapport d'évaluation ne varient pas de façon significative d'une année à l'autre et que la priorité a été accordée aux dossiers structurants, tels que les suivants : l'*Étude longitudinale du développement des enfants du Québec*, l'Enquête québécoise sur le parcours préscolaire des enfants à la maternelle, la mise en place de nouveaux systèmes de données[2], l'enquête *Grandir en qualité 2014* et les travaux relatifs au modèle d'estimation de la demande et de l'offre de services de garde. La deuxième édition du portrait du réseau des services de garde sera diffusée prochainement.

INDICATEUR
Diffusion des résultats de l'évaluation de la qualité des services de garde

CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
31 mars 2016	Travaux en cours	Travaux en cours	Travaux en cours	14 décembre 2015	Objectif atteint en 2015-2016

Le Ministère a mandaté l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) pour réaliser l'édition 2014 de l'enquête *Grandir en qualité 2014*, la deuxième à ce jour. La collecte de données a débuté en février et s'est terminée en juin 2014, conformément aux prévisions initiales. La diffusion des résultats a été devancée, et ceux-ci ont été rendus publics le 14 décembre 2015.

En février 2016, les faits saillants ont été diffusés en version imprimée dans toutes les installations de CPE et de garderies non subventionnées.

Tous ces documents sont disponibles dans le site Web du Ministère.

2. Systèmes LAT (localisations, adresses et territoires) et CSG (clientèle des services de garde).

Axe d'intervention 2 : Une conciliation travail-famille facilitée

Objectif 8 Établir des partenariats avec des acteurs clés du domaine de l'emploi et du développement économique régional, afin d'encourager l'implantation de mesures de conciliation travail-famille dans les PME

Plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017 – Programme 2 – Mesures d'aide à la famille : Encourager et soutenir les milieux de travail à mettre en œuvre des mesures de conciliation travail-famille.

INDICATEUR
Nombre de partenariats établis

CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
4 au 31 mars 2015	1	1	0	0	0

Aucune entente de partenariat avec des acteurs clés du domaine de l'emploi et du développement économique régional n'a été conclue en 2016-2017. Les efforts ont porté sur la réalisation de projets ponctuels pour poursuivre les activités de sensibilisation de différents milieux de travail, sans que des ententes formelles de partenariats stratégiques soient établies.

Objectif 9 Inciter les milieux de travail à mettre en œuvre des mesures de conciliation travail-famille

INDICATEUR
Nombre de projets financés visant à soutenir les milieux de travail qui souhaitent mettre en œuvre des mesures de conciliation travail-famille

CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
135 d'ici 2015	10	8	6	s. o.	s. o.

Le Programme de soutien financier aux milieux de travail en matière de conciliation travail-famille a permis de financer 24 projets de 2012 à 2015. Ce programme a pris fin le 31 mars 2015.

Plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017 – Programme 2 – Mesures d'aide à la famille : Encourager et soutenir les milieux de travail à mettre en œuvre des mesures de conciliation travail-famille.

INDICATEUR
Nombre d'organisations reconnues publiquement pour leur contribution exemplaire en matière de conciliation travail-famille[1]

CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
10 d'ici 2015	8	16	28	41	44

1. Les rapports annuels de gestion 2012-2013 à 2015-2016 présentaient le nombre d'entreprises reconnues annuellement. De façon à rendre compte de l'atteinte de l'objectif par rapport à la cible, les résultats auraient dû être présentés de façon cumulative, comme ils le sont dans le présent rapport. De plus, le nombre d'entreprises reconnues en 2014-2015 a été revu (ce qui porte leur nombre à 12, et non 13).

Dans la continuité des engagements pris dans le Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015, le Ministère reconnaît la contribution exemplaire des organisations en matière de conciliation travail-famille (CTF). L'objectif est de souligner publiquement les efforts des organisations qui offrent des mesures de CTF tout en faisant la promotion de leurs bonnes pratiques. En 2016-2017, des prix de reconnaissance en matière de conciliation travail-famille ont été décernés à trois organisations à l'occasion d'un événement organisé par le Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec. Au total, 44 organisations ont été reconnues pour leur contribution en matière de CTF au cours des cinq dernières années. Trois de ces organisations se sont également vu remettre le Grand Prix reconnaissance conciliation travail-famille.

Objectif 10 Mettre en œuvre un programme visant à soutenir des services de surveillance pour les élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans

Plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017 – Programme 2 – Mesures d'aide à la famille : Poursuivre le soutien aux services de surveillance pour les élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans.

INDICATEUR **Nombre de services de surveillance soutenus dans le cadre de ce programme**						
	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Nombre de services de surveillance	25	20	27	30	30	30
INDICATEUR **Nombre d'élèves joints**						
Nombre d'élèves joints	450	370	503	558	575[1]	603

1. Ce résultat indique le nombre exact d'élèves pour 29 des services de surveillance. Il a été compilé à partir des bilans transmis par les organismes au 30 juin 2016 et du nombre d'élèves prévu en début d'année pour un service de surveillance dont la reddition de comptes n'était pas disponible au moment de la présente publication.

Au cours de l'année scolaire 2016-2017, 30 organismes ont reçu un financement dans le cadre de ce programme, pour un total de 989 500 $.

Orientation 2 **Consolider l'offre de services aux familles en soutenant des solutions innovantes et concertées et en faire la promotion**

Axe d'intervention 3 : Des partenaires mobilisés et concertés pour le mieux-être des familles

Objectif 11 Coordonner la mise en œuvre et le déploiement des interventions gouvernementales, de même que la conception d'initiatives pour faciliter la réalisation de la politique familiale

INDICATEUR
Nombre d'activités de coordination tenues annuellement

CIBLE ANNUELLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
1	3	2	1	0	1

Le Réseau gouvernemental des répondants en matière de politique familiale a tenu une rencontre en 2016-2017.

INDICATEUR
Nombre de lieux de concertation gouvernementale auxquels participe le Ministère

CIBLE ANNUELLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Maintien des lieux de concertation gouvernementale auxquels participe le Ministère	25	23	16	17	17

En 2016-2017, le Ministère a participé aux travaux de 17 comités interministériels. Ces comités ont pour objectif d'assurer la cohérence entre les actions menées par le gouvernement sur des sujets qui touchent les familles, dont la prévention en matière de santé, de développement des jeunes enfants, de lutte contre la pauvreté et de soutien aux parents d'un enfant gravement malade et ayant des incapacités très importantes. Comme plusieurs ministères peuvent intervenir sur des thématiques communes, ces lieux de concertation sont essentiels pour assurer la cohérence de l'ensemble des interventions.

Objectif 12 Créer des environnements favorables aux familles en soutenant la mise en œuvre et la mise à jour des politiques familiales municipales (PFM)

Plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017 – Programme 2 – Mesures d'aide à la famille : Soutenir les municipalités qui désirent implanter ou mettre à jour une politique familiale.

INDICATEUR
Taux de municipalités et de MRC impliquées dans une démarche PFM

	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Municipalité	56,0 % des municipalités et des MRC d'ici 2017	63,3 %	63,2 %	65,0 %	67,7 %	72,4 %
MRC		31,0 %	31,0 %	36,8 %	36,8 %	40,2 %

INDICATEUR
Taux de population jointe par une démarche PFM

	Augmentation d'un demi-point de pourcentage	Augmentation de 1,1 point de pourcentage	Augmentation de 0 point de pourcentage	Augmentation de 0,7 point de pourcentage	Augmentation de 0,7 point de pourcentage	Augmentation de 2,2 points de pourcentage

L'appel de projets de 2016-2017 a permis d'ajouter 53 municipalités à celles qui bénéficient ou ont bénéficié du programme de soutien; une municipalité déjà financée s'est désistée en cours d'année. Ainsi, le nombre total de municipalités qui bénéficient du programme ou qui en ont bénéficié est passé de 752 en 2015-2016 à 804 en 2016-2017, ce qui représente 72,4 % des 1 110 municipalités du Québec. Il s'agit d'une augmentation de 4,7 points de pourcentage par rapport à 2015-2016.

Le nombre de MRC engagées dans une démarche de politique familiale a augmenté de trois par rapport à 2015-2016; il s'établit ainsi à 35, ce qui représente 40,2 % des MRC du Québec (35 sur 87). La cible visée de 56 % n'a pu être atteinte, car peu de MRC ont présenté des projets d'élaboration lors de l'appel de projets de 2016-2017. De plus, les critères d'admissibilité au programme ne permettent pas à la totalité des 87 MRC du Québec d'obtenir le soutien offert.

En 2016-2017, le pourcentage de la population totale du Québec bénéficiant d'une démarche de politique familiale municipale est de 89,5 %, comparativement à 87,3 % en 2015-2016, ce qui représente une augmentation de 2,2 points de pourcentage.

INDICATEUR
Nombre et nature des activités de mobilisation effectuées avec les partenaires du milieu

CIBLE ANNUELLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
2	Travaux en cours	9	4	7	8

Au cours de l'année, le Ministère a organisé 8 activités visant à mobiliser les partenaires Famille du milieu.

En mai 2015, le comité consultatif Famille (CCF) s'est vu confier le mandat de proposer les prochaines étapes à franchir en matière de conciliation travail-famille (CTF). Il a remis un avis à ce sujet au ministre de la Famille en juin 2016. Au cours de la dernière année, trois rencontres de travail ont été tenues par le comité au sujet de la CTF, dont une rencontre d'échange avec le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport et ministre de la Famille, M. Sébastien Proulx. De plus, en novembre 2016, les membres du CCF ont été consultés sur les enjeux et les orientations de la prochaine planification stratégique du Ministère.

Les travaux de la Table des partenaires OCF (organismes communautaires Famille) se sont poursuivis en 2016-2017. Les participants se sont réunis cinq fois au cours de l'année. Les échanges ont porté sur le suivi des programmes Famille, la révision du Programme de soutien financier des haltes-garderies communautaires, la reconnaissance des OCF, la contribution des regroupements membres de la Table au processus de reconnaissance, et l'aide financière additionnelle de 20 M$ destinée au milieu communautaire, annoncée le 6 mars 2017 et couvrant les exercices financiers 2017-2018 et 2018-2019.

Ces rencontres constituent l'ensemble des activités de mobilisation tenues en 2016-2017. De plus, conformément à la responsabilité confiée au Ministère en avril 2014 de coordonner les activités de lutte contre l'intimidation, diverses actions de concertation et de mobilisation ont aussi été réalisées en cette matière.

Lutte contre l'intimidation

Le plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018, *Ensemble contre l'intimidation : une responsabilité partagée*, a été lancé le 18 novembre 2015. Fruit du travail concerté de 16 ministères et organismes gouvernementaux, il s'appuie sur la contribution de nombreux acteurs.

Les différents partenariats établis en 2015-2016 pour la mise en œuvre de certaines mesures du plan d'action se sont poursuivis en 2016-2017, notamment ceux avec l'Institut national de santé publique, le Fonds de recherche du Québec – Société et culture, la Fondation Lucie et André Chagnon, le Carrefour action municipale et famille, et la Conférence des tables régionales de concertation des aînés. Des ententes de partenariat ont aussi été conclues en 2016-2017 avec l'organisme INTERaXion, pour l'élaboration d'un guide visant la mise en place de pratiques préventives et de procédures de dénonciation (mesure 4.1 du plan d'action), ainsi qu'avec le Collège de Rosemont, pour le développement d'une formation en ligne sur l'intimidation (mesure 3.4).

Consultation sur la réussite éducative

Le Ministère a participé activement à l'ensemble de la consultation sur la réussite éducative, tenue à l'automne 2016 par le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport et ministre de la Famille, M. Sébastien Proulx. Cette consultation a permis à plusieurs partenaires du Ministère, notamment les services de garde éducatifs à l'enfance et les organismes communautaires Famille, de faire connaître leurs préoccupations lors des rencontres régionales effectuées dans 18 régions, ainsi qu'à la rencontre nationale, à Québec.

Axe d'intervention 4 : Une politique familiale connue et reconnue

Objectif 14 Diffuser de l'information sur les services destinés aux parents et aux familles

INDICATEUR
Publication d'un bilan des réalisations en faveur des familles et des enfants

CIBLE ANNUELLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
2015-2016	Travaux en cours	Travaux en cours	Travaux en cours	Travaux en cours	Bilan publié en juillet 2016

Le bilan 2010-2015 des réalisations en faveur des familles et des enfants a été publié sur le site Web du Ministère en juillet 2016. Cette nouvelle édition présente près de 140 mesures et programmes. Elle a été réalisée en collaboration avec les membres du Réseau gouvernemental des répondants en matière de politique familiale.

Objectif 15 Contribuer à la réflexion internationale sur le soutien apporté aux familles et aux enfants

INDICATEUR
Nombre d'activités auxquelles participe le Ministère (par exemple, forum international, recherche, projet de coopération, etc.)

CIBLE ANNUELLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
2	5	3	11	6	9

Le Ministère a participé à neuf activités pour favoriser la réflexion, à l'échelle internationale et intergouvernementale canadienne, sur le soutien apporté aux familles, aux enfants et aux aînés (volets international et intergouvernemental canadien). Ainsi, la cible prévue a été dépassée.

Volet international

En juin 2016, une délégation de quatre personnes de la Chaire Entrepreneuriat Social de l'École supérieure des sciences économiques et commerciales, à Paris, a visité le Ministère, dans le contexte d'une étude sur les modes de garde et de l'éducation des enfants d'âge préscolaire. Des représentants du Ministère ont présenté à la délégation le système québécois des services de garde éducatifs à l'enfance et son mode de financement.

Au cours de la même période, un représentant du Ministère a été invité au 19e Colloque international de l'Association internationale des démographes de langue française, qui a eu lieu à Strasbourg. Il y a prononcé une conférence intitulée *Désirer un enfant dans une nouvelle union familiale au Québec, au début du XXIe siècle*.

Toujours en juin 2016, un représentant du Ministère a participé à la 19e Réunion du Réseau de l'OCDE sur l'éducation et l'accueil des jeunes enfants (EAJE), qui s'est tenue au Luxembourg. Cette réunion avait notamment pour objectif de faire progresser les travaux relatifs à l'examen des politiques et des pratiques dans le domaine de la transition de la petite enfance à l'enseignement primaire. La réunion visait également à déterminer le champ de travail du Réseau sur la base des résultats de l'exercice de hiérarchisation des priorités du Comité des politiques d'éducation.

En novembre 2016, lors de la 20e Réunion du Réseau de l'OCDE sur l'EAJE, à Budapest, le Ministère a présenté un document intitulé *Les dimensions de la qualité prises en compte dans les services d'EAJE au Québec*.

Au cours du même mois, une représentante du Ministère a participé aux Rencontres de l'Archipel 2016, à Saint-Pierre-et-Miquelon, ayant pour thème le développement des services aux familles. Elle y a présenté une conférence intitulée *Politique familiale, action communautaire et lutte contre l'intimidation*.

Toujours en novembre 2016, des représentants du Ministère ont présenté le système des services de garde au Québec à une délégation de directeurs et d'éducatrices en garderie de Shandong.

Volet intergouvernemental canadien

En mai 2016, le Ministère a assisté à une rencontre du Comité des directeurs des services de garde et d'éducation de la petite enfance des provinces et territoires canadiens, tenue à Toronto.

En septembre 2016, une délégation du Ministère dirigée par la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation, M^{me} Francine Charbonneau, a participé à la 17^{e} Rencontre des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables des Aînés, à Vancouver. Les sujets à l'ordre du jour étaient l'accompagnement et le soutien des aidants naturels, l'isolement social des aînés et l'innovation sociale, ainsi que l'inclusion sociale des aînés.

En octobre 2016, le Ministère a assisté, par téléconférence, à une rencontre du Comité des directeurs des services de garde et d'éducation de la petite enfance des provinces et territoires canadiens, tenue à Moncton.

ENJEU 2 PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

Orientation 3 Miser sur des façons de faire efficaces et adaptées aux besoins de la clientèle et des partenaires tout en étant gagnantes pour les employés

Axe d'intervention 5 : Pour une plus grande performance des processus et la mise en œuvre de solutions novatrices

Objectif 16 Améliorer la prestation de services et la gestion de l'information pour répondre aux besoins de la clientèle et des partenaires

Plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017 – Programme 1 – Planification, recherche et administration :

- Améliorer l'organisation du travail et les processus de travail soutenant l'offre de service du Ministère;
- Améliorer les communications internes, la circulation et la gestion de l'information;
- Améliorer les communications auprès des clientèles et des partenaires.

INDICATEUR
Nombre et nature des améliorations apportées concernant : les technologies de l'information, les processus, les communications

CIBLE ANNUELLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
3 mesures d'amélioration	4	5	4	5	3

En 2016-2017, le Ministère a mis en œuvre trois initiatives visant à améliorer sa prestation de services et la gestion de l'information.

En matière de gestion de l'information, le Ministère a entamé les travaux de déploiement d'un logiciel de gestion intégrée des documents. Le logiciel libre Constellio EIM a été installé dans deux unités administratives.

Une deuxième initiative visant à améliorer l'information communiquée à la clientèle et aux partenaires a également été mise en œuvre. Le Ministère diffuse un grand nombre de documents présentant des statistiques. Pour assurer l'uniformisation de l'information présentée, un aide-mémoire précisant les normes de présentation à suivre pour la diffusion de ces documents a été produit. On y précise notamment les éléments d'information à présenter, les vérifications à effectuer et les règles de mise à jour des statistiques.

En ce qui concerne les technologies de l'information, le Ministère a mis en place un processus de gestion des incidents dans le cadre de l'implantation du système Information sur la clientèle des services de garde. Ce nouveau processus permet une gestion adéquate et rigoureuse des incidents technologiques et assure l'accessibilité à l'information aux services de garde.

Axe d'intervention 6 : Une volonté affirmée d'attirer et de fidéliser une main-d'œuvre compétente

Objectif 17 : Augmenter la capacité du Ministère en matière d'attraction et de rétention du personnel afin d'assurer le maintien d'une main-d'œuvre compétente, mobilisée et en nombre suffisant

Plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017 – Programme 1 – Planification, recherche et administration : Poursuivre les efforts afin d'attirer et de conserver une main-d'œuvre compétente et mobilisée.

INDICATEUR

Nombre et nature des interventions visant : la dotation, la mobilisation du personnel, la formation et le développement des compétences

CIBLE ANNUELLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
3 interventions	9	5	5	5	8

Au cours de l'année, le Ministère a réalisé huit interventions contribuant à assurer la gestion performante de ses effectifs. Ces interventions sont les suivantes :

- Mise à jour de l'offre interne de formation;
- Publication d'une offre externe de formation;
- Mise en œuvre de processus de qualification particuliers pour les étudiants et les stagiaires;
- Aide à la carrière;
- Sondage sur la conciliation travail-famille;
- Formation du personnel sur la prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle;
- Formation des membres de comités de santé et de sécurité au travail;
- Tenue d'un projet pilote en transfert des connaissances et de l'expertise.

Ces différentes mesures contribuent à créer un milieu de travail stimulant et mobilisateur pour le personnel et ont un effet bénéfique sur la performance organisationnelle. Ainsi, les résultats ont dépassé la cible annuelle prévue.

Mise à jour de l'offre interne de formation

Le Ministère a procédé à la mise à jour annuelle de son offre interne de formation. En plus de permettre aux personnes qui préparent et diffusent les contenus de formation d'être reconnues par leurs pairs et de favoriser la collaboration entre les secteurs, cet exercice contribue au développement des compétences, ce qui s'avère un facteur de mobilisation des ressources.

Publication d'une offre externe de formation

Le Ministère a révisé sa section intranet sur le développement des compétences. En publiant différentes offres de formation proposées par des partenaires externes (associations, ordres professionnels, regroupements, institutions d'enseignement, organismes publics), le Ministère favorise l'accès à ces ressources pour son personnel qui souhaite parfaire ses compétences.

Mise en œuvre de processus de qualification particuliers pour les étudiants et les stagiaires

La Directive concernant les emplois étudiants et les stages dans la fonction publique prévoit que les ministères et organismes peuvent, sous certaines conditions, proposer un processus de qualification particulier aux étudiants et aux stagiaires qui ont occupé un emploi à ce titre dans l'organisation, en vue de leur offrir un emploi régulier ou occasionnel. Au cours de l'année 2016-2017, trois étudiants ont réussi un tel processus de qualification. Deux d'entre eux ont été nommés à titre d'employés temporaires, tandis que le troisième s'est vu offrir un contrat occasionnel. En plus de constituer une belle marque d'appréciation à l'égard des candidats étudiants et stagiaires et de favoriser leur mobilisation, ces processus permettent au Ministère de pouvoir compter sur des ressources qui ont des connaissances sur leur emploi et sur l'organisation dès leur entrée en fonction.

Aide à la carrière

La Direction des ressources humaines a offert de l'accompagnement à quelques employés qui étaient en réflexion sur leur cheminement professionnel. Ce service contribue à mobiliser les personnes et maximise l'utilisation des ressources humaines au sein de l'organisation et de la fonction publique.

Sondage sur la conciliation travail-famille

Un sondage a été tenu pour évaluer si les mesures et les pratiques organisationnelles en matière de conciliation travail-famille répondaient aux besoins du personnel. Les résultats ont été présentés au personnel en mars 2017.

Formation du personnel sur la prévention de la violence dans les rapports avec la clientèle

Une formation sur la prévention de la violence a été suivie par les membres du personnel qui interagissent avec la clientèle externe. Elle visait à les outiller pour prévenir les situations de violence et réagir plus adéquatement auprès des clients agressifs ou violents. Les employés ayant bénéficié de cette formation se sentent plus confiants et en sécurité, ce qui favorise leur mobilisation et leur rétention.

Formation des membres des comités de santé et de sécurité au travail (CSS)

Les membres des CSS ont suivi des formations en matière de santé et de sécurité au travail. Celles-ci leur permettent d'assumer leurs fonctions avec davantage d'assurance et d'efficacité. En plus de contribuer à rendre le milieu de travail plus sécuritaire, les activités liées au volet santé et sécurité au travail favorisent le travail d'équipe, contribuent à la mobilisation et développent le sentiment d'appartenance à l'organisation.

Tenue d'un projet pilote en transfert des connaissances et de l'expertise

Un cadre de référence en transfert des connaissances et de l'expertise a été élaboré et présenté à l'ensemble des gestionnaires. Un projet pilote a été réalisé dans chacune des directions générales du Ministère où un poste clé a été ciblé et a fait l'objet d'une démarche de documentation et de transfert des connaissances. Ces projets pilotes permettront de jeter les bases d'un programme permanent de transfert des connaissances et de l'expertise au Ministère.

INDICATEUR
Taux de mutation

CIBLE ANNUELLE	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Réduction de 1,5 point de pourcentage	Réduction de 2,8 points de pourcentage	Réduction de 2,1 points de pourcentage	Réduction de 1,5 point de pourcentage	Réduction de 5,7 points de pourcentage	Augmentation de 8,1 points de pourcentage

Pour l'année 2016-2017, le taux de mutation du Ministère est de 9,8 %. Ce résultat représente une augmentation de 8,1 points de pourcentage par rapport au taux de 1,7 % observé en 2015-2016. Pour la période d'application du plan stratégique, la cible de réduction annuelle de 1,5 point de pourcentage équivaut à une réduction de 7,5 points de pourcentage en cinq ans. L'écart entre le taux de mutation de 2011-2012 (13,8 %)[3] et celui de 2016-2017 (9,8 %) est de 4,0 points de pourcentage.

Pour expliquer la hausse du taux de mutation en 2016-2017, il faut prendre en considération l'augmentation du nombre de mutations dans l'ensemble de la fonction publique au cours de la dernière année. Cette hausse est attribuable notamment au nombre important de processus de qualification qui ont conduit à la nomination et à la promotion d'un plus grand nombre de personnes comparativement à l'année précédente, libérant ainsi plus de postes offerts en mutation.

Le taux de mutation est établi en comparant le nombre de départs par mutation avec le nombre moyen d'employés réguliers en poste. Il diffère du taux de départ volontaire, lequel tient compte des départs à la retraite, des démissions et des mutations. En 2016-2017, 26 départs pour cause de mutation ont été observés sur une moyenne de 417 employés réguliers en poste. En 2015-2016, 7 personnes, sur une moyenne de 404 employés réguliers en poste, avaient quitté le Ministère à la suite d'une mutation.

---

3. MINISTÈRE DE LA FAMILLE, Rapport annuel de gestion 2012-2013, Québec, Le Ministère, 2013, 90 p.

Les résultats à l'égard des actions visant à favoriser le vieillissement actif, la reconnaissance et la pleine participation des personnes aînées au développement de la société québécoise

Plan annuel de gestion des dépenses 2016-2017 – Programme 3 – Condition des aînés :

- Assurer le soutien financier de projets visant l'amélioration des conditions de vie des personnes aînées partout au Québec en collaboration avec nos principaux partenaires, particulièrement les tables régionales de concertation des aînés;
- Assurer le suivi des actions inscrites dans le plan d'action 2012-2017 découlant de la politique *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec*.

Démarche Municipalité amie des aînés (MADA)

Le programme de soutien à la démarche Municipalité amie des aînés (MADA) vise à soutenir la participation active des aînés, leur maintien à domicile et leur inclusion sociale. Il donne l'occasion au milieu municipal, aux organismes communautaires, aux intervenants du secteur de la santé et aux personnes aînées de développer une vision commune, en vue d'adapter les services municipaux au vieillissement de la population.

Le programme permet au Québec de concrétiser l'approche en matière de vieillissement actif prônée par l'Organisation mondiale de la santé (OMS). Il est d'ailleurs affilié à l'OMS dans le cadre du Réseau mondial OMS pour les villes et communautés amies des aînés (Réseau mondial OMS-VADA).

- *Le Québec : un chef de file mondial*

  À la suite d'un appel de projets en 2016-2017, le Ministère a accordé une somme de 1 002 400 $ pour soutenir la démarche de 103 municipalités et de 6 MRC dans 14 régions du Québec. Ces municipalités et MRC ont reçu une aide financière totalisant 826 000 $ pour élaborer ou mettre à jour des politiques municipales et des plans d'action en faveur des aînés. Elles bénéficient également d'un soutien technique offert par le ministère de la Famille grâce au Carrefour action municipale et famille (CAMF), qui a reçu à cette fin une aide financière de 176 400 $.

  À ce jour, 862 municipalités et MRC représentant plus de 90 % de la population québécoise participent à cette démarche. Ce nombre dépasse l'objectif fixé à 860 municipalités dans le cadre du plan d'action 2012-2017 découlant de la politique *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec*. Parmi les municipalités et MRC participantes, 672 ont franchi toutes les étapes de la démarche et ont été désignées officiellement comme « Municipalité amie des aînés » par la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation, M^me^ Francine Charbonneau. Ces résultats permettent au Québec d'être reconnu comme un chef de file mondial dans la mise en œuvre de solutions innovantes pour favoriser le vieillissement actif.

- *Collaborer avec les partenaires*

Le Ministère a établi une entente avec le Centre de recherche sur le vieillissement (CDRV) de l'Université de Sherbrooke pour la production d'une vaste étude portant sur la démarche MADA. Des investissements totalisant 794 000 $ ont été consentis pour la période de 2012 à 2017, dont 186 000 $ pour 2016-2017. L'étude a été transmise au Ministère pour analyse. Ses résultats devraient notamment permettre de mieux connaître les innovations sociales et les expériences résultant de la démarche MADA ainsi que d'en mesurer les effets.

De plus, pour soutenir le partage de bonnes pratiques en milieu municipal en matière de vieillissement, le Ministère organise des rencontres semestrielles d'échanges et de formation pour le Réseau des grandes villes MADA, en collaboration avec le CDRV et le CAMF. En 2016-2017, ces rencontres ont eu lieu en novembre 2016 et en mars 2017.

En 2016-2017, la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation, M^{me} Francine Charbonneau, et la direction de l'OMS ont signé conjointement une lettre qu'elles ont transmise aux 146 nouvelles municipalités et MRC amies des aînés pour les inviter à adhérer au Réseau mondial OMS-VADA. Ce réseau regroupe près de 400 villes provenant de 37 pays; 32 municipalités québécoises en font partie à ce jour.

Enfin, les municipalités et les MRC peuvent avoir accès au Programme d'infrastructures Québec-Municipalités – Municipalité amie des aînés (PIQM-MADA) du ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire en vue d'obtenir une aide financière pour mettre en œuvre des projets d'amélioration, de rénovation ou de construction des infrastructures en faveur des aînés. Le ministère de la Famille collabore à ce programme, en évaluant la pertinence des projets présentés. Depuis 2010, il a recommandé 282 projets, dont 81 en 2016-2017. Le dernier appel de projets dans le cadre du PIQM-MADA a été lancé le 13 février 2017 et prendra fin le 9 juin 2017.

Programme Québec ami des aînés (QADA)

Le programme Québec ami des aînés constitue l'un des leviers d'action privilégiés par la politique *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec*. Il permet de soutenir financièrement des initiatives visant à adapter les milieux de vie aux réalités des personnes aînées, en tenant compte des principes de développement durable, pour leur permettre de rester chez elles, et de vivre dans leur communauté et dans un environnement sain, sécuritaire et accueillant.

Dans le cadre du volet Soutien à des projets nationaux et à l'expérimentation, une somme de 1 904 327 $ répartie sur trois ans a été accordée pour la réalisation de 13 projets; ceux-ci ont été retenus à la suite d'un appel de projets tenu du 8 juin au 9 septembre 2016.

Le volet Soutien aux actions communautaires permet de soutenir la réalisation de projets locaux ou régionaux concrets issus notamment des plans d'action élaborés dans le cadre de la démarche Municipalité amie des aînés. Les projets sont analysés par un comité consultatif dans chacune des régions.

L'appel de projets 2016-2017 a été lancé pour la période du 9 juin au 9 septembre 2016. En fonction des budgets disponibles, une somme de 9 305 664 $ répartie sur trois ans a été attribuée pour la réalisation de 94 projets dans 16 régions. Les projets abordant l'un des thèmes suivants ont été priorisés : abus, maltraitance et intimidation, transmission du savoir entre personnes aînées ou entre les générations et autres sujets liés aux transferts intergénérationnels, développement de milieux de vie sains et sécuritaires, difficultés liées à l'âgisme, aux préjugés et aux stéréotypes. Un appel de projets exclusif pour la région de l'Abitibi-Témiscamingue a été lancé le 1er novembre et s'est terminé le 25 novembre 2016, étant donné le faible nombre de projets reçus en provenance de cette région.

Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées

Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015 (PAM) est sous la responsabilité du Ministère. Il repose sur 39 actions auxquelles prennent part 12 ministères et organismes gouvernementaux. Il a été prolongé jusqu'en 2017.

Le plan d'action vise notamment à :

- faire en sorte que le phénomène de la maltraitance soit connu ou reconnu par les personnes aînées elles-mêmes, leurs proches, les intervenants et la population en général;
- renforcer la cohérence et la complémentarité des actions menées par les partenaires venant de différents milieux;
- améliorer la connaissance du phénomène de la maltraitance.

- *Création d'une chaire de recherche universitaire sur la maltraitance envers les personnes aînées à l'Université de Sherbrooke*

  Selon le rapport annuel d'activités de la Chaire pour la période du 1er novembre 2015 au 31 octobre 2016, les actions suivantes ont été réalisées :

  - 48 projets de recherche, dont 31 sont en cours, 16 en transfert de connaissances et 1 achevé;
  - 33 conférences scientifiques;
  - 54 publications écrites.

- *Ligne téléphonique d'écoute et de référence Aide Abus Aînés (AAA) pour contrer la maltraitance*

  Pour l'année 2016-2017, 3 822 appels ont été traités (comparativement à 3 562 en 2015-2016).

- *Mise en place de coordonnateurs spécialisés en matière de maltraitance envers les personnes aînées*

  Le Ministère a mis en place 19 coordonnateurs en 2016-2017 : 17 régionaux et 2 nationaux, dont un qui consacre son action aux personnes aînées des Premières Nations et l'autre aux membres des communautés culturelles.

- *Diffusion d'une campagne de sensibilisation grand public sur la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées*

  En 2016-2017, les actions suivantes ont été réalisées :

  - élaboration et diffusion d'une publicité télé de 30 secondes sur la maltraitance, ayant pour thème *Parce qu'ensemble, on est plus forts que la maltraitance*;
  - diffusion, principalement dans la grande région de Montréal, d'une publicité radiophonique en anglais sur la maltraitance;
  - conception d'une publicité Web sur la maltraitance, diffusée sur des sites d'actualité et les réseaux sociaux et ayant pour thème *Un geste peut faire toute la différence*;
  - conception d'une affiche sur la maltraitance, diffusée dans le réseau des coordonnateurs régionaux et nationaux spécialisés en matière de maltraitance envers les personnes aînées et ayant pour thème *Au lieu de fermer les yeux, j'ai téléphoné*.

- *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées*

  Par ailleurs, le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées* a été révisé et actualisé en 2016-2017. Lancé au printemps 2016, ce guide découle d'une approche intersectorielle. Il contient de l'information clé à l'intention, notamment, des intervenants du milieu communautaire, du milieu privé et du réseau de la santé et des services sociaux. On y présente les attitudes à privilégier, les comportements à adopter et les actions à réaliser, et on y propose entre autres des références et des stratégies d'intervention à mettre en place.

Soutien aux activités intergénérationnelles

En 2016-2017, le Ministère a accordé une aide financière de 45 000 $ à chacune des six Maisons des grands-parents présentes au Québec, pour soutenir la consolidation de leurs activités. Ces organismes sont établis à Joliette, à Laval, à Québec, à Sherbrooke, à Trois-Rivières et à Montréal.

Suivi du Programme d'aide financière pour les initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV)

Issu de la politique *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec* ainsi que de son plan d'action 2012-2017, ce programme vise particulièrement à soutenir des postes de travailleurs de milieu au sein d'organismes communautaires pour aider les aînés en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation. L'objectif est de favoriser l'accompagnement de la personne aînée vers les ressources pertinentes de sa communauté, en lui redonnant le pouvoir

d'agir sur sa destinée. Les ITMAV contribuent à briser l'isolement des personnes aînées ainsi qu'à favoriser leur autonomie et leur maintien dans leur communauté.

En décembre 2016, une aide financière de 435 000 $ a été annoncée pour la réalisation de 29 nouveaux projets. Ces initiatives s'ajoutent aux 91 projets déjà en cours dans l'ensemble du Québec, ce qui représente un financement de 4,1 M$ pour l'année 2016-2017.

En mars 2017, le Ministère a annoncé le renouvellement de 119 de ces projets et le financement de 3 projets supplémentaires, sur une période de 2 ans; c'est un total de 122 ITMAV qui ont été financés, ce qui représente plus de 10,8 M$.

Soutien à l'amélioration de l'offre de services aux proches aidants

Le Fonds de soutien aux proches aidants et la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants, L'Appui, ont été créés en décembre 2009. Ils reposent sur une entente conclue avec le gouvernement et la société de la famille Lucie et André Chagnon, Sojecci II ltée, qui prévoit consacrer 200 M$ à la cause des proches aidants des aînés jusqu'en octobre 2021, soit 150 M$ provenant du gouvernement et 50 M$ de Sojecci II ltée.

Selon les données préliminaires de L'Appui sur ses activités pour la période du 1er avril 2016 au 31 mars 2017 :

- 15 organismes régionaux ont lancé des appels de projets;
- plus de 13,5 M$ ont été versés par les organismes régionaux pour financer 331 projets pluriannuels;
- 103 165 proches aidants d'aînés ont bénéficié des différents types de services financés par les organismes régionaux;
- 196 nouveaux projets pluriannuels ont été financés, ce qui représente un engagement total de près de 6,2 M$ pour 2016-2017 et de plus de 10,7 M$ pour les années subséquentes.

Guide des pratiques prometteuses favorisant le maintien et le retour au travail des travailleurs expérimentés

En collaboration avec le Bureau de normalisation du Québec, le Ministère a travaillé à l'élaboration d'un guide de bonnes pratiques pour favoriser l'embauche ainsi que le maintien et le retour en emploi des travailleurs expérimentés.

Reconnaissance de l'engagement bénévole des personnes aînées : les prix Hommage Aînés 2016

Les prix Hommage Aînés visent à reconnaître l'apport de personnes qui œuvrent bénévolement pour le mieux-être des aînés de leur communauté et qui favorisent leur participation accrue à la société. La sélection des lauréates et des lauréats est assurée par les tables régionales de concertation des aînés. Le 2 novembre 2016, la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation, Mme Francine Charbonneau, a ainsi souligné l'engagement bénévole exceptionnel de 18 personnes aînées issues de toutes les régions du Québec, à l'occasion d'une cérémonie officielle tenue au restaurant Le Parlementaire à Québec.

Les résultats à l'égard de la lutte contre l'intimidation

Lancement du plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018, *Ensemble contre l'intimidation : une responsabilité partagée*

Le plan d'action a été lancé par le premier ministre et la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation le 18 novembre 2015, en présence de parlementaires de tous les partis. Il concrétise l'engagement du gouvernement du Québec de lutter contre l'intimidation visant les personnes de tous les âges et de tous les milieux, y compris dans le cyberespace.

Ce plan d'action propose 53 mesures portées par 16 ministères et organismes gouvernementaux. Le ministère de la Famille coordonne le plan d'action, et chaque ministère ou organisme est responsable de ses engagements.

Le gouvernement investit des sommes totalisant 4,4 M$ sur trois ans pour la mise en œuvre du plan d'action. Ces investissements s'ajoutent aux actions déjà en cours et à venir menées par les ministères et organismes ainsi qu'à une panoplie d'initiatives portées par les différents milieux concernés.

Mise en œuvre des mesures du plan d'action pour l'année 2016-2017

Le gouvernement et ses partenaires ont déjà mis en œuvre plusieurs mesures depuis la publication du plan. Pour sa part, le ministère de la Famille a réalisé le deuxième volet de la campagne sociétale contre l'intimidation (mesure 1.1). Les moyens de communication suivants ont été utilisés dans le cadre de cette campagne :

- élaboration et diffusion d'une publicité télé ayant pour thème Parce qu'ensemble, on est plus forts que l'intimidation;
- diffusion, principalement dans la grande région de Montréal, d'une publicité radiophonique en anglais sur l'intimidation;
- conception d'une publicité Web sur l'intimidation, diffusée sur des sites d'actualité et les réseaux sociaux et ayant pour thème Un geste peut faire toute la différence;
- conception de deux versions d'affiches sur l'intimidation diffusées dans le réseau des écoles primaires et secondaires, portant les messages suivants : « Au lieu de me taire, j'ai demandé : Ça va ? Veux-tu en parler ? » et « Au lieu de garder ça dans le vestiaire, j'en ai parlé à l'entraîneur ».

Le Ministère a également organisé la remise du prix Ensemble contre l'intimidation (mesure 2.5), qui vise à reconnaître la contribution exemplaire d'une personne, d'une organisation et d'une école ou d'une commission scolaire pour prévenir et contrer l'intimidation. La seconde remise du prix a eu lieu le 4 octobre 2016.

Pour soutenir les intervenantes et les intervenants, leur donner accès à de la formation et à de l'accompagnement, et mettre à leur disposition des outils variés, les partenaires du plan d'action élaborent en concertation de multiples mesures, chacune destinée à leurs milieux particuliers. À titre d'exemple, un guide et une formation pour contrer la maltraitance et l'intimidation envers

les personnes aînées sont maintenant disponibles dans le réseau de la santé et des services sociaux (mesure 3.8).

Pour encourager les différents milieux à mettre en œuvre des initiatives variées visant à prévenir l'intimidation, différentes mesures ont été mises en place, telles que les suivantes :

- le programme de soutien financier Ensemble contre l'intimidation (mesure 4.7), qui permet aux organismes du milieu de mettre en œuvre des projets novateurs ou de bonifier leurs interventions;
- le Programme de soutien financier visant à soutenir des initiatives d'adaptation ou la création d'outils tenant compte des réalités autochtones (mesure 4.8).

Des démarches sont en cours en vue de l'application des autres mesures du plan d'action. Les travaux se poursuivent selon l'échéancier prévu.

CHAPITRE 4 – Les résultats au regard des engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens

Le présent chapitre fait état des résultats à l'égard des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens du Ministère. Ces engagements portent sur :

- le partenariat;
- l'accessibilité des services;
- la qualité des services;
- le traitement des plaintes concernant les activités ministérielles et les services de garde.

DES SERVICES EN PARTENARIAT

Engagement : Nous nous associons à des partenaires de divers milieux afin de réaliser notre mission.

Dans le respect de sa mission, le Ministère s'associe à des partenaires de divers milieux qui contribuent à répondre aux besoins des enfants, des parents, des familles et des aînés. En outre, il maintient des liens de partenariat actifs avec les milieux de la recherche et du travail ainsi qu'avec les milieux communautaire et municipal, sans compter celui des services de garde éducatifs à l'enfance.

Le Ministère entretient une collaboration étroite avec ses partenaires des services de garde éducatifs à l'enfance, dont, principalement, l'Association québécoise des centres de la petite enfance (AQCPE), le Conseil québécois des services éducatifs à la petite enfance (CQSEPE), l'Association des garderies privées du Québec (AGPQ), le Rassemblement des garderies privées du Québec (RGPQ) et l'Association des cadres des CPE (ACCPE). Le Ministère anime les travaux de divers comités de suivi et les mécanismes de consultation avec ses partenaires.

Pour échanger sur les difficultés et les problématiques vécues en milieu familial et discuter des solutions envisagées, le Ministère coordonne l'action des comités mixtes avec la Fédération de la santé et des services sociaux, affiliée à la Confédération des syndicats nationaux (FSSS-CSN), et avec la Fédération des intervenantes en petite enfance du Québec, affiliée à la Centrale des syndicats du Québec (FIPEQ-CSQ). De plus, le Ministère a désigné une personne-ressource pour agir à titre d'interlocutrice auprès de l'Association des éducatrices et éducateurs en milieu familial du Québec (AEMFQ).

Le Ministère collabore également avec les organismes communautaires Famille (OCF) et leurs regroupements pour renforcer sa contribution en matière de soutien aux familles. Il soutient financièrement la mission de 270 organismes, dont 260 OCF. Pour aider davantage ces organismes, des crédits supplémentaires de 1 M$ ont été autorisés pour l'exercice financier 2016-2017. Il s'agit d'une augmentation de 5 % du budget total du programme, qui s'élève maintenant à 19,7 M$.

De plus, le Ministère appuie financièrement les activités de halte-garderie de 245 organismes communautaires. En 2016-2017, des crédits supplémentaires de 150 000 $ ont été accordés pour

le financement de ces activités. Ces nouveaux crédits portent à 4 M$ l'enveloppe totale du programme, ce qui représente une hausse de près de 4 %. Cette somme supplémentaire permet, notamment, de financer les augmentations d'heures de fréquentation offertes par les organismes communautaires pour des activités de halte-garderie.

Le 6 mars 2017, le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport et ministre de la Famille, M. Sébastien Proulx, a annoncé une aide financière additionnelle non récurrente de 20 M$ pour les exercices financiers 2017-2018 et 2018-2019, dont 18 M$ pour les OCF et les regroupements, et 2 M$ pour les activités de halte-garderie communautaire.

Le Ministère coordonne la mise en œuvre du plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018, *Ensemble contre l'intimidation, une responsabilité partagée*. Seize ministères et organismes gouvernementaux se partagent la responsabilité des 53 mesures qui y sont inscrites. Certaines actions du Ministère sont réalisées en collaboration avec différents partenaires, notamment l'Institut national de santé publique (INSPQ), le Fonds de recherche du Québec – Société et culture (FRQSC), le Centre de recherche sur le vieillissement (Université de Sherbrooke), la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées (Université de Sherbrooke), le Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations (CEFRIO), la Fondation Lucie et André Chagnon, le Carrefour action municipale et famille (CAMF) et la Conférence des tables régionales de concertation des aînés (CTRCA).

Par ailleurs, en soutenant financièrement des municipalités et des MRC pour l'élaboration de politiques familiales, le Ministère partage et rend concrète une part de sa mission. En effet, ces politiques familiales municipales touchent directement les citoyennes et les citoyens et contribuent activement à l'amélioration de leur vie quotidienne et de leur mieux-être.

Le Ministère soutient également les municipalités et les MRC qui désirent entreprendre une démarche pour être reconnues à titre de Municipalité amie des aînés (MADA), pour qu'elles puissent élaborer ou mettre à jour une politique des aînés et un plan d'action afférent.

De plus, le Ministère entretient une relation étroite avec la très grande majorité des partenaires non gouvernementaux qui œuvrent auprès des aînés, dont, principalement, la Conférence des tables régionales de concertation des aînés du Québec (CTRCA), l'Association des retraitées et retraités de l'éducation et autres services publics du Québec (AREQ), l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR), le Réseau FADOQ, l'Association québécoise des retraités des secteurs public et parapublic (AQRP), etc. Le Comité des partenaires nationaux non gouvernementaux, créé en 2012, permet de collaborer avec 42 organismes qui œuvrent auprès des aînés.

Au cours de l'année 2016-2017, le Ministère s'est associé à l'Institut de la statistique du Québec pour mener une étude sur l'ampleur du phénomène de la maltraitance envers les personnes aînées du Québec.

Enfin, en 2016-2017, par ses différents programmes, comme Québec ami des aînés, le Ministère a soutenu plus d'une centaine d'organismes dans la réalisation de projets touchant les aînés.

DES SERVICES ACCESSIBLES

Engagement : Nous mettons à votre disposition des modes de prestation de services variés ainsi que différents documents d'information. Nous vous offrons également de l'information au cours des événements auxquels nous participons.

Divers moyens permettent à la population et aux partenaires d'entrer en communication avec le Ministère : le téléphone, le courrier, le Web ou les bureaux du Ministère. Des documents d'information portant sur les programmes qui s'adressent aux familles et aux personnes aînées sont également accessibles en fichiers numériques sur le site Web du Ministère, de même que des études et des rapports.

De plus, le Service des renseignements du Ministère a pour mandat d'informer la population et de diriger les personnes vers les ressources appropriées, au besoin. Au cours de l'année 2016-2017, 39 583 appels ont été traités. La majorité des appels concernaient les services de garde et portaient principalement sur :

- les procédures et les démarches nécessaires à l'ouverture d'un service de garde;
- la réglementation en vigueur sur les services de garde ou certains programmes ainsi que les ententes de services;
- la contribution parentale et le financement des services de garde;
- la recherche d'une place en service de garde.

Plusieurs demandes visaient également la commande de publications ministérielles.

Les activités publiques

Au cours de la dernière année, le Ministère a participé à 22 activités publiques. Il a également diffusé 154 communiqués de presse et transmis, à des organismes, à des intervenants et à la population, de l'information au sujet des programmes à l'intention des familles, des personnes aînées et des services de garde.

Les principales activités publiques du Ministère en 2016-2017 ont été des annonces publiques associées aux programmes Municipalité amie des aînés (MADA), Québec ami des aînés (QADA) et Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV), ainsi que les cérémonies de première pelletée de terre et les inaugurations officielles de services de garde.

Le Ministère a également pris part à des activités liées à la conciliation travail-famille, telles que la remise des prix et du Grand Prix reconnaissance conciliation travail-famille, en collaboration avec le Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec.

L'engagement des personnes aînées a été souligné par la remise des prix Hommage Aînés, organisée par le Ministère.

Enfin, le Ministère a remis les prix Ensemble contre l'intimidation, conformément au plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018, *Ensemble contre l'intimidation : une responsabilité partagée*, qui a été rendu public le 18 novembre 2015.

Les publications

En 2016-2017, le Ministère a publié 51 documents, dont 39 ont été diffusés uniquement en ligne dans son site Web. Il a également produit, de façon régulière, des bulletins numériques à l'intention des parents et des services de garde.

LES DOCUMENTS PUBLIÉS PAR LE MINISTÈRE EN 2016-2017

INDICATEUR	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Publications imprimées	11	15	12	29	12
Publications numériques	17	29	37	30	39
Total des documents	**28**	**44**	**49**	**59**	**51**

Les demandes des médias

En 2016-2017, le Ministère a traité 153 demandes d'information en provenance des médias. Les tarifs des services de garde subventionnés, les règles budgétaires, la sécurité dans les services de garde en milieu familial, le processus d'inspection et le travail des inspecteurs ainsi que les situations de garde illégale sont les sujets qui ont été le plus fréquemment abordés par le Ministère dans ses relations avec les médias.

Engagement : Nous offrons aussi, sur notre site Internet, des brochures, des dépliants, des formulaires et des rapports pour vous accompagner dans vos recherches d'information et vos démarches.

En 2016-2017, le Ministère a actualisé, en continu, le contenu de son site Internet ainsi que celui publié sur ses médias sociaux. De plus, il a diffusé de nouvelles publications ministérielles tout au long de l'année sur son site Web.

En ce qui a trait aux services en ligne, le Ministère a mis à jour son extranet qui diffuse de l'information exclusive à l'intention des services de garde. Les responsables des services de garde peuvent notamment y remplir leur rapport financier en ligne et y traiter avec le Ministère, par l'entremise d'un environnement sécurisé (clicSÉQUR).

Au cours de l'année 2016-2017, le Ministère a mis à jour chaque semaine le localisateur des services de garde. Cet outil permet aux parents de trouver rapidement les coordonnées d'un service de garde et de consulter les résultats des inspections en santé et sécurité qui ont été faites dans les CPE et les garderies du Québec. Le Ministère fournit également des répertoires des services de garde par région administrative.

Le Ministère a aussi bonifié la section intimidation.gouv.qc.ca pour mieux soutenir ses clientèles. Cette section permet d'informer périodiquement la population et les organisations de tous les développements entourant la mise en œuvre du plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation.

Le Ministère a poursuivi la mise en œuvre de son plan d'action 2015-2018 à l'égard des personnes handicapées. Il a également entrepris la publication d'un bilan annuel de ses réalisations à cet égard pour se conformer aux exigences de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

En vertu du Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans, élaboré en collaboration avec le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES), le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), le ministère de la Famille a soutenu financièrement 30 organismes en 2016-2017. Une somme de 989 500 $ leur a été accordée, ce qui leur a permis de traiter le dossier de 575 élèves handicapés.

Le Ministère attribue aussi l'Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé en service de garde éducatif. Cette aide financière a pour objectifs de soutenir les services de garde dans leur responsabilité d'intégrer des enfants handicapés et de favoriser la participation des parents.

En 2015-2016[4], 8 163 enfants ont bénéficié de l'Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé en service de garde éducatif, ce qui a représenté une somme de plus de 76,5 M$. De plus, en 2016-2017, le Ministère a consacré 2 091 745 $ à la Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins. Cette mesure vise à faciliter ou à maintenir l'intégration d'enfants handicapés ayant d'importants besoins dans les services de garde; elle s'ajoute à l'Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé en service de garde éducatif. En effet, l'ampleur des besoins de ces enfants impose un effort supplémentaire pour leur offrir l'accès à un service de garde accessible et équitable. Pour l'année 2016-2017, 290 enfants bénéficient de cette mesure.

Enfin, le Ministère a poursuivi ses activités menées par le Comité interministériel sur la simplification des démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés, en collaboration notamment avec le MSSS et le MEES. Ces activités visent à donner suite aux recommandations du rapport spécial du Protecteur du citoyen sur les services gouvernementaux destinés aux enfants qui présentent un trouble envahissant du développement.

4. Les sommes réelles accordées pour l'année 2016-2017 seront connues à la suite de l'analyse des rapports financiers présentés au cours de l'automne 2017.

DES SERVICES DE QUALITÉ

Engagement : Dans toutes nos communications, nous faisons preuve de politesse et de courtoisie.

INDICATEUR	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Nombre de plaintes enregistrées relativement à la politesse et à la courtoisie	13	9	9	10	5

Au cours de l'année 2016-2017, 5 plaintes ont été déposées à l'endroit de membres du personnel du ministère de la Famille relativement à un manque de politesse ou de courtoisie dans le contexte d'une prestation de services. Faire preuve de courtoisie est une attente communiquée aux employés chaque année lors des rencontres d'évaluation du rendement. Dans toutes les situations rapportées, les employés visés ont été rencontrés, après le témoignage des plaignants, pour examiner les faits allégués.

Engagement : Nous fournissons de l'information claire.

INDICATEUR	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Nombre de plaintes enregistrées relativement à la clarté de l'information	3	1	3	15	10

Bien que l'engagement du Ministère porte sur la clarté de l'information, il rend également compte, dans cette section, des plaintes portant sur la disponibilité, la qualité et la fiabilité de l'information.

Dix plaintes ont été enregistrées au sujet de la disponibilité ou de la fiabilité de l'information au cours de l'année 2016-2017.

Engagement : Nous assurons la confidentialité des renseignements personnels en notre possession et les utilisons dans le respect de la législation.

INDICATEUR	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Nombre de plaintes enregistrées relativement à la confidentialité des renseignements personnels	0	0	0	3	1

En 2016-2017, une plainte relative à la confidentialité des renseignements personnels a été enregistrée.

Engagement : Nous prenons les moyens pour connaître les besoins des citoyennes et des citoyens et le degré de satisfaction de la population par rapport aux services que nous offrons.

Pour garantir la pérennité du réseau et le développer de façon optimale, le Ministère doit s'assurer que l'offre de services de garde soit adaptée aux besoins des parents. C'est dans cette optique qu'il a élaboré un nouveau modèle d'estimation de la demande et de l'offre de services. L'utilisation de ce modèle permettra de fournir des renseignements précis sur l'offre de places en services de garde par rapport à la demande des parents, et ainsi d'assurer le développement harmonieux du réseau.

Engagement : Nous accordons à vos commentaires et suggestions toute l'attention nécessaire.

Le Ministère tient compte des commentaires et des suggestions qui sont portés à son attention par l'entremise du Service des renseignements, du Bureau des plaintes et de l'amélioration de la qualité, de son site Web ou à l'occasion d'activités auxquelles il participe. Ces commentaires et suggestions orientent ses actions, notamment en matière d'interventions publiques et de services à la clientèle.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES ANNUELLEMENT, SELON L'OBJET

	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Activités du Ministère	59	23	24	15	18
Services de garde non régis	1 360	760	528	685	485
Services de garde régis	2 593	2 394	1 495	1 592	1 613
Total	**4 012**	**3 177**	**2 047**	**2 292**	**2 116**

En 2016-2017, le Ministère a traité 2116 plaintes[5]. Celles-ci se subdivisent comme suit :

- 18 plaintes à l'égard des services offerts par le Ministère ont été retenues. Parmi celles-ci, 10 portaient sur la documentation fournie par le Ministère et sur l'information diffusée sur son site Web et 8 concernaient les services offerts par le personnel du Ministère. Parmi ces huit dernières, 5 portaient sur la politesse et la courtoisie du personnel, 2 concernaient la gestion des plaintes par le Ministère et 1 portait sur la confidentialité des renseignements personnels;

5. Plainte : énoncé par un plaignant de tout sujet d'insatisfaction à l'occasion de sa communication avec le Ministère.

- 485 plaintes portaient sur les milieux qui accueillent des enfants sans que la personne responsable possède un permis ou une reconnaissance;
- 1 613 plaintes touchaient les services de garde éducatifs à l'enfance régis.

Le nombre de plaintes retenues a connu une diminution globale de près de 8 % par rapport à l'année 2015-2016. Les plaintes à l'égard des services de garde régis ont augmenté de 1,3 %, tandis que celles à l'égard des milieux de garde sans permis ni reconnaissance ont diminué de 29,2 %. Une des raisons qui pourraient expliquer cette diminution est le fait qu'en 2015-2016, une opération particulière de repérage visant les services de garde illégaux a été effectuée.

En 2016-2017, les plaintes concernant les services de garde éducatifs à l'enfance régis portaient principalement sur les éducatrices et éducateurs (notamment leur qualification, leur attitude envers les enfants et la surveillance des enfants), le rapport entre le nombre d'enfants et le nombre de membres du personnel de garde (ratio), l'hygiène, l'alimentation et le programme d'activités.

Engagement : Nous communiquons avec vous dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de votre plainte, afin d'en accuser réception et d'en amorcer le processus d'examen.

INDICATEUR	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Taux de plaintes ayant fait l'objet d'un accusé de réception ou d'une communication dans les cinq jours ouvrables	96,6 %	98,8 %	98,3 %	97,7 %	94,6 %

Au cours de l'exercice 2016-2017, presque tous les dossiers de plaintes[6] non anonymes retenues aux fins de traitement (94,6 %) ont fait l'objet d'une communication, verbale ou écrite, dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception.

Engagement : Nous assurons le traitement confidentiel des plaintes.

INDICATEURS	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Taux de plaintes traitées en toute confidentialité	99,9 %	99,9 %	99,9 %	100,0 %	100,0 %
Nombre de plaintes relatives à un bris de confidentialité	1	2	2	0	0

6. Dossier de plainte : chaque communication d'un plaignant avec le Ministère pour énoncer un ou plusieurs sujets d'insatisfaction. Un dossier de plainte peut comporter plusieurs plaintes.

Le respect de la confidentialité est une préoccupation constante pour les personnes affectées au traitement des plaintes. Le plaignant est assuré de la protection de son identité et du traitement confidentiel de son dossier de plainte, dès la réception de celui-ci. En plus de constituer un engagement de la Déclaration de services aux citoyens, le respect de la confidentialité est inscrit dans la procédure de traitement des plaintes du Ministère.

Engagement : Nous vous informons du traitement qui a été fait de la plainte que vous avez formulée.

INDICATEUR	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Taux de plaintes dont le résultat de l'examen a été communiqué au plaignant	88,4 %	96,4 %	92,1 %[1]	88,4 %[2]	91,1 %

1. Résultat au 3 juillet 2015.
2. Résultat au 18 avril 2016.

En 2016-2017, le taux de plaintes pour lesquelles le résultat de l'examen a été communiqué au plaignant est de 91,1%. Le fait que des dossiers de plainte étaient toujours en traitement au 31 mars 2017 explique pourquoi certains suivis n'ont pas encore été transmis aux plaignants, le délai de traitement maximal étant de 45 jours ouvrables.

CHAPITRE 5 – Les exigences législatives et gouvernementales

L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Les programmes et les mesures en matière d'accès à l'égalité en emploi dans la fonction publique visent à assurer une meilleure représentativité des divers groupes de la société au sein de la fonction publique québécoise. Ils prévoient, notamment :

- un objectif d'embauche annuel qui vise à ce que 25 % des personnes embauchées dans la fonction publique soient des membres de groupes cibles (communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes handicapées), et ce, tant pour le personnel régulier, occasionnel et étudiant que pour le personnel stagiaire;
- un objectif de représentativité de 9 % pour les membres de communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées, dans l'ensemble de l'effectif régulier.

Même si ces objectifs ne constituent pas une obligation, le Ministère reconnaît l'importance de favoriser la représentativité des membres de ces divers groupes cibles et il poursuit les actions qu'il a déjà entreprises en vue d'atteindre les objectifs gouvernementaux d'embauche. De façon globale, les processus de dotation prennent en considération les priorités de placement qui doivent être respectées en matière d'accès à l'égalité en emploi.

TABLEAU 16 EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2016-2017

	RÉGULIER	OCCASIONNEL[1]	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
Nombre total de personnes embauchées	16	19	31	3
Nombre d'employés en place au 31 mars	423	28	28	1

1 Les données sur l'embauche du personnel occasionnel n'incluent que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels dont le contrat a été renouvelé.

LES MEMBRES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, LES ANGLOPHONES, LES AUTOCHTONES ET LES PERSONNES HANDICAPÉES

TABLEAU 17 TAUX D'EMBAUCHE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2016-2017

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE	EMBAUCHE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2016-2017					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi[1] (%)
Régulier	16	0	0	0	0	0	0,0
Occasionnel	19	5	0	0	0	5	26,3
Étudiant	31	4	1	0	1	6	19,4
Stagiaire	3	1	0	0	0	1	33,3

1 Le taux d'embauche par statut d'emploi est obtenu en comparant le nombre total de personnes appartenant aux différents groupes cibles embauchées pour un statut d'emploi donné à l'embauche totale pour ce même statut d'emploi, en 2016-2017.

TABLEAU 18 TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI, RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

	RÉGULIER (%)	OCCASIONNEL (%)	ÉTUDIANT (%)	STAGIAIRE (%)
2014-2015	0,0	13,3	20,0	0,0
2015-2016	29,4	23,5	7,7	28,6
2016-2017	0,0	26,3	19,4	33,3

TABLEAU 19 TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER, RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

GROUPE CIBLE	2017		2016		2015	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	73	17,3	73	17,0	55	13,8
Autochtones	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Anglophones	5	1,2	5	1,2	5	1,3
Personnes handicapées	6	1,4	6	1,4	5	1,3

TABLEAU 20 TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER, RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AU 31 MARS 2017

GROUPE CIBLE	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel des agents de la paix		Personnel ouvrier		TOTAL	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	1	4,5	46	17,8	19	17,9	7	21,9	0	0,0	0	0,0	73	17,3
Autochtones	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Anglophones	0	0,0	4	1,6	1	0,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	1,2
Personnes handicapées	0	0,0	4	1,6	1	0,9	1	3,1	0	0,0	0	0,0	6	1,4

LES FEMMES

TABLEAU 21 TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2016-2017, PAR STATUT D'EMPLOI

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	12	15	18	2	47
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées	75,0 %	78,9 %	58,1 %	66,7 %	68,1 %

TABLEAU 22 TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2017

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	TOTAL
Nombre total d'employés réguliers	27	258	106	32	0	0	423
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	16	157	79	27	0	0	279
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	59,3 %	60,9 %	74,5 %	84,4 %	0,0 %	0,0 %	66,0 %

LES MESURES OU LES ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

TABLEAU 23 PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)

	AUTOMNE 2016 (COHORTES 2017)	AUTOMNE 2015 (COHORTES 2016)	AUTOMNE 2014 (COHORTES 2015)
Nombre de projets présentés au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	0	2	2
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH, accueillis du 1er avril au 31 mars	1	1	0

TABLEAU 24 AUTRES MESURES OU ACTIONS EN 2016-2017 (ACTIVITÉS DE FORMATION DE GESTIONNAIRES, DE SENSIBILISATION, ETC.)

MESURE OU ACTION	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Communiqué visant à encourager les gestionnaires à intégrer et à maintenir en emploi des personnes handicapées	0
Communiqué faisant la promotion du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées et invitant les gestionnaires à présenter des projets	31

L'ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF POUR LES ENTREPRISES

Selon la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif (décret 32-2014), les réalisations en matière d'allègement réglementaire et administratif à l'égard des entreprises doivent figurer dans le rapport annuel de gestion.

Allègement réglementaire

L'allègement réglementaire comprend des mesures qui visent à abolir les exigences réglementaires ou à en atténuer les effets sur les entreprises. Les exigences réglementaires sont des obligations ou des restrictions imposées aux services de garde éducatifs à l'enfance en vertu de la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance.

Depuis 2004, le regroupement de deux règlements, soit le Règlement sur les centres de la petite enfance et le Règlement sur les garderies, a permis de simplifier la recherche et la consultation des normes réglementaires. Au cours de ces années, certains allègements ont aussi été apportés à la loi; à titre d'exemple, la durée des permis suivant la délivrance ou le renouvellement est passée de trois à cinq ans.

Allègement administratif

L'allègement administratif fait référence à tout changement introduit pour réduire le fardeau que constituent les formalités administratives imposées aux services de garde éducatifs à l'enfance. Depuis 2004, les interventions du Ministère ont permis de regrouper et de simplifier certaines formalités administratives, notamment pour la conservation des documents ainsi que la délivrance et le renouvellement des permis. Pour simplifier les formalités, le Ministère a misé sur le développement des services en ligne, sur le regroupement de certains formulaires et sur l'accès à des formulaires en format PDF dynamique.

En 2016-2017, le Ministère a simplifié le processus établi pour la mise à jour du portrait des administrateurs et des actionnaires des entreprises titulaires de permis. Ainsi, depuis le 1er avril 2016, les garderies et les CPE peuvent faire la mise à jour à partir du site Internet du Ministère, ce qui a pour effet d'éliminer les frais de poste liés à l'envoi du formulaire papier.

Le coût des formalités administratives imposées aux titulaires d'un permis de CPE ou de garderie a ainsi diminué de 18,9 % entre 2004 et 2017. Au cours de cette même période, le nombre de ces formalités est passé de 18 à 13.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Le développement durable, comme le décrit l'article 2 de la Loi sur le développement durable (RLRQ, chapitre D-8.1.1), « [...] répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Le développement durable s'appuie sur une vision à long terme qui prend en compte le caractère indissociable des dimensions environnementale, sociale et économique des activités de développement ».

Le Plan d'action de développement durable (PADD) 2015-2020 du ministère de la Famille, déposé en mars 2016, présente les principaux objectifs et orientations du Ministère en réponse à la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020. Il est composé de 5 orientations, déclinées en 22 actions, en concordance avec la mission du Ministère. Certaines de ces actions auxquelles le Ministère souscrira dans les prochaines années s'inscrivent dans la continuité des efforts entrepris au cours du précédent plan d'action. D'autres actions nouvelles et innovantes s'y greffent.

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 1
RENFORCER LA GOUVERNANCE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

Objectif gouvernemental

1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique.

Action 1 du PADD

Développer de bonnes pratiques en matière de gestion de l'information par l'implantation du logiciel de gestion intégrée documentaire.

INDICATEUR

Pourcentage des unités administratives dans lesquelles le logiciel a été implanté.

CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE

Avoir implanté le logiciel dans 100 % des unités administratives du Ministère d'ici 2017-2018.

RÉSULTATS OBTENUS

À la suite du succès du projet pilote réalisé en 2015-2016, le logiciel Constellio EIM est maintenant installé dans 10 % des unités administratives du Ministère.

MESURE DE L'INDICATEUR

Le nombre d'unités administratives dans lesquelles le logiciel a été installé sur le nombre total d'unités administratives du Ministère.

LIEN AVEC L'OBJECTIF ET RÉSULTAT RECHERCHÉ

Domaine 1[7] : Activités courantes de gestion administrative.

Résultat recherché 1 : Réalisation d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et de gestion des matières résiduelles.

FORME DE LA CONTRIBUTION

En concordance avec la mise en œuvre du PADD, la mise en place d'un logiciel de gestion intégrée des documents (GID) permettra de diminuer de façon importante la consommation de papier et d'énergie, en plus de diminuer l'espace de stockage nécessaire.

7. Le « domaine » fait référence aux domaines d'intervention énoncés dans la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020.

Objectif gouvernemental	1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique.
Action 2 du PADD	Favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transports collectifs et actifs par les employés en : A) facilitant le transport écoresponsable par la mise à jour des Lignes directrices ministérielles sur les frais remboursables lors d'une réunion, d'une réception ou d'un déplacement et autres frais inhérents; B) maintenant la mesure de retour garanti à domicile; C) sensibilisant à la conduite écoresponsable les employés qui ont à utiliser un véhicule dans le cadre de leur travail.

INDICATEURS	CIBLES DE L'ACTION ET ÉCHÉANCES
Intégration des choix écoresponsables dans les Lignes directrices ministérielles sur les frais remboursables lors d'un déplacement; Pourcentage du personnel informé du maintien de la mesure de retour garanti à domicile; Pourcentage des employés visés sensibilisés à la conduite écoresponsable.	Avoir intégré 100 % des choix écoresponsables dans les Lignes directrices ministérielles sur les frais remboursables lors d'un déplacement d'ici 2015-2016; Avoir informé 100 % des employés du maintien de la mesure de retour garanti à domicile en 2016-2017; Avoir sensibilisé les employés visés à la conduite écoresponsable dans les proportions suivantes : • 50 % des employés visés en 2017-2018; • 100 % des employés visés en 2019-2020.

RÉSULTATS OBTENUS

Le retour à domicile garanti est maintenu et 100 % des employés en ont été informés en début d'année. Cinq retours à domicile ont été accordés.

MESURE DES INDICATEURS

Le Ministère a diffusé des messages dans son site intranet en vue de sensibiliser les employés aux déplacements collectifs et actifs et de les informer du maintien de la mesure de retour garanti à domicile. Les messages communiqués dans l'intranet permettent de cibler 100 % des employés du Ministère.

LIEN AVEC L'OBJECTIF ET RÉSULTAT RECHERCHÉ

Domaine 2 : Transport et déplacement des employés.

Résultat recherché 3 : Réalisation d'actions pour favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transport collectifs et actifs par les employés.

FORME DE LA CONTRIBUTION

La mesure de retour à domicile est un incitatif à l'utilisation du transport en commun pour le navettage des employés du Ministère entre la résidence et le bureau. Elle prévoit le paiement d'un taxi à un employé qui doit retourner rapidement à son domicile.

Objectif gouvernemental	1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique.
Action 3 du PADD	Optimiser le parc d'impression.

INDICATEUR	CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE
Pourcentage des appareils visés retirés.	Avoir retiré 100 % des appareils visés en 2015-2016.

RESULTATS OBTENUS

À ce jour, 98 % des appareils individuels visés ont été retirés et 100 % des appareils multifonctions ont été remplacés.

MESURE DE L'INDICATEUR

Nombre d'appareils retirés sur le nombre total d'appareils visés.

LIEN AVEC L'OBJECTIF ET RÉSULTAT RECHERCHÉ

Domaine 4 : Technologies de l'information et des communications.

Résultat recherché 6 : Mise en œuvre d'actions pour améliorer la gestion écoresponsable des parcs ou des systèmes informatiques.

FORME DE LA CONTRIBUTION

L'optimisation du parc d'imprimantes s'est poursuivie en 2016-2017, par le retrait de 18 des 20 imprimantes individuelles. Les 2 appareils restants sont en fonction pour un temps déterminé (une des imprimantes sera retirée à la fin du mois d'août 2017).

L'efficience énergétique du parc informatique s'est accrue, car les nouvelles imprimantes acquises par location ou achat sont certifiées *Energy Star*. Celles-ci consomment 30 % moins d'énergie que les modèles classiques. Les appareils sont mis en veille automatiquement après 20 minutes d'inactivité.

Enfin, 99,6 % des appareils éliminés ont été envoyés au Centre de services partagés du Québec, qui s'occupe de la gestion des équipements en fin de vie.

Objectif gouvernemental	1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique.
Action 4 du PADD	Développer et maintenir une page dans la section intranet de la Direction générale adjointe des technologies de l'information, dans laquelle seront proposés des trucs et astuces permettant aux employés de réduire leur trace écologique au regard de l'équipement informatique.

INDICATEUR	**CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE**
Nombre de nouvelles publications de trucs et astuces visant la réduction de la trace écologique des employés au regard de l'équipement informatique.	Avoir réalisé 3 nouvelles publications annuelles à compter de 2016-2017.

RÉSULTATS OBTENUS

Une publication, intitulée *Les technologies au service du développement durable*, a été déposée dans l'intranet en mars 2017.

MESURE DE L'INDICATEUR

Le nombre de publications versées dans l'intranet du Ministère, par année.

LIEN AVEC L'OBJECTIF ET RÉSULTAT RECHERCHÉ

Domaine 4 : Technologies de l'information et des communications;

Résultat recherché 6 : Mise en œuvre d'actions pour améliorer la gestion écoresponsable des parcs ou des systèmes informatiques.

Parmi ces actions : Activités d'information sur les manières d'économiser le papier et l'encre.

Objectif gouvernemental 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique.

Action 5 du PADD

Fournir aux gestionnaires des tableaux de suivi des impressions pour leur secteur, indiquant le nombre de copies recto verso effectuées et l'utilisation de l'impression en couleur, pour permettre, à terme, de réduire l'impact environnemental des impressions.

INDICATEURS	CIBLES DE L'ACTION ET ÉCHÉANCES
Pourcentage annuel des impressions en mode recto verso; Pourcentage annuel des impressions en couleur; Pourcentage du personnel sensibilisé au mode d'impression recto verso et à la réduction des impressions en couleur.	Avoir augmenté annuellement le pourcentage des impressions en mode recto verso à compter de 2016-2017; Avoir diminué annuellement le pourcentage des impressions en couleur à compter de 2016-2017; Avoir sensibilisé annuellement 100 % des employés aux impressions en mode recto verso et à la réduction des impressions en couleur à partir de 2016-2017.

RÉSULTATS OBTENUS

L'année 2016-2017 est l'année de référence où débute l'optimisation des impressions. Voici le bilan de départ :

- 71 % des impressions sont en mode recto verso et 6 % sont en couleur;
- 100 % du personnel a été sensibilisé au mode recto verso et à l'impression en noir et blanc.

MESURE DES INDICATEURS

Augmentation annuelle en pourcentage de pages imprimées en mode recto verso.

Diminution annuelle en pourcentage de pages imprimées en mode couleur.

Les messages communiqués dans l'intranet permettent de cibler 100 % des employés du Ministère.

LIEN AVEC L'OBJECTIF ET RÉSULTAT RECHERCHÉ

Domaine 4 : Technologies de l'information et des communications.

Résultat recherché 6 : Mise en œuvre d'actions pour améliorer la gestion écoresponsable des parcs ou des systèmes informatiques.

Parmi ces actions : Adoption de pratiques qui réduisent les dépenses en matériel et l'usage de papier et d'encre.

FORME DE LA CONTRIBUTION

Les modes d'impression en noir et blanc et en mode recto verso sont programmés par défaut.

Des tableaux de suivi des impressions ont été fournis aux gestionnaires le 22 mars 2017 pour leur secteur, indiquant le nombre de copies recto verso et d'impressions en couleur, ce qui fournit une base de référence pour permettre, à terme, de réduire l'impact environnemental des impressions.

Objectif gouvernemental	1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique.
Action 6 du PADD	Réduire le volume d'extrants en format papier qui sont produits par les différents systèmes de mission du Ministère.

INDICATEUR	**CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE**
Pourcentage du personnel responsable des systèmes de mission sensibilisé à la réduction du développement des extrants superflus ou trop volumineux.	Avoir sensibilisé 100 % du personnel responsable des systèmes de mission à la réduction du développement des extrants superflus ou trop volumineux d'ici 2017-2018.

RÉSULTATS OBTENUS

Les actions seront effectuées en 2017-2018, comme prévu au PADD.

MESURE DE L'INDICATEUR

Nombre de personnes responsables des systèmes de mission sensibilisées à la réduction du développement des extrants superflus ou trop volumineux sur le nombre total des personnes responsables des systèmes de mission.

LIEN AVEC L'OBJECTIF ET RÉSULTAT RECHERCHÉ

Domaine 4 : Technologies de l'information et des communications.

Résultat recherché 6 : Mise en œuvre d'actions pour améliorer la gestion écoresponsable des parcs ou des systèmes informatiques.

FORME DE LA CONTRIBUTION

Intégrer des considérations écoresponsables lors du développement et de l'entretien des systèmes informatiques en vue de réduire les dépenses en matériel et l'usage de papier et d'encre.

Objectif gouvernemental	1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique.
Action 7 du PADD	Réduire le volume de documentation des différents systèmes de mission du Ministère.

INDICATEURS	CIBLES DE L'ACTION ET ÉCHÉANCES
Pourcentage d'équipes de développement et de pilotage sensibilisées à la réduction du volume de documentation et d'impressions; Ajustements apportés au niveau du cadre méthodologique de développement.	Avoir sensibilisé l'ensemble des équipes de développement et de pilotage à la réduction du volume de documentation d'ici 2015-2016; Avoir apporté les ajustements au cadre méthodologique d'ici 2016-2017.

RÉSULTATS OBTENUS

Les actions seront effectuées en 2017-2018, comme prévu au PADD.

MESURE DES INDICATEURS

Nombre de personnes responsables des systèmes de mission sensibilisées à la réduction du développement des extrants superflus ou trop volumineux sur le nombre total des personnes responsables des systèmes de mission.

LIEN AVEC L'OBJECTIF ET RÉSULTAT RECHERCHÉ

Domaine 4 : Technologies de l'information et des communications.

Résultat recherché 6 : Mise en œuvre d'actions pour améliorer la gestion écoresponsable des parcs ou des systèmes informatiques.

FORME DE LA CONTRIBUTION

Intégrer des considérations écoresponsables lors du développement et de l'entretien des systèmes informatiques en vue de réduire les dépenses en matériel et l'usage de papier et d'encre.

Objectif gouvernemental	1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique.
Action 8 du PADD	Organiser les événements d'envergure du Ministère de manière écoresponsable.

INDICATEURS	**CIBLES DE L'ACTION ET ÉCHÉANCES**
Pourcentage d'événements annuels d'envergure organisés de manière écoresponsable.	Avoir organisé les événements d'envergure de manière écoresponsable dans une proportion annuelle d'au moins : • 50 % en 2015-2016; • 75 % en 2016-2017; • 75 % en 2017-2018; • 100 % en 2018-2019; • 100 % en 2019-2020.

RÉSULTATS OBTENUS

En 2016-2017, 50 % des événements annuels d'envergure ont été planifiés de manière écoresponsable.

MESURE DES INDICATEURS

Le nombre d'événements d'envergure organisés de manière écoresponsable sur le nombre total d'événements d'envergure.

LIEN AVEC L'OBJECTIF ET RÉSULTAT RECHERCHÉ

Domaine 5 : Communications gouvernementales et organisation d'événements.

Résultat recherché 7 : Réalisation de produits et d'activités de communication et organisation d'événements écoresponsables.

FORME DE LA CONTRIBUTION

Un rappel de la cible a été transmis aux gestionnaires le 18 mai 2016.

Le Ministère est sensibilisé aux gestes écoresponsables depuis déjà quelques années. Pour les deux événements d'envergure, le traiteur choisi s'approvisionnait localement. Le matériel promotionnel réutilisable est employé pour tous les événements.

Une démarche formelle d'organisation d'événements écoresponsables d'envergure a été mise en place en 2016-2017.

La remise des prix Hommage Aînés, tenue en novembre 2016, a été organisée de façon écoresponsable.

Objectif gouvernemental	1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique.
Action 9 du PADD	Créer une section consacrée au développement durable et une identification visuelle liée au développement durable dans le site Web du Ministère.

INDICATEUR	**CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE**
Mise en ligne de la section Web consacrée au développement durable.	Avoir mis en ligne la section consacrée au développement durable et l'identification visuelle liée au développement durable dans le site Web du Ministère d'ici 2016-2017.

RÉSULTATS OBTENUS

La mise en ligne a été reportée en 2017-2018. Le contenu Web est en cours d'élaboration et sera intégré au site du Ministère au cours de l'exercice financier 2017-2018.

MESURE DE L'INDICATEUR

Date de mise en ligne des pages Internet en développement durable.

LIEN AVEC L'OBJECTIF ET RÉSULTAT RECHERCHÉ

Domaine 5 : Communications gouvernementales et organisation d'événements.

Résultat recherché 7 : Réalisation de produits et d'activités de communication et organisation d'événements écoresponsables.

FORME DE LA CONTRIBUTION

En ce qui concerne l'identification visuelle, une image de section sera ajoutée aux pages de la section sur le développement durable.

Objectif gouvernemental	1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique.
Action 10 du PADD	Mettre à jour les Lignes directrices ministérielles sur les frais remboursables lors d'un déplacement par l'ajout d'une priorité à l'hébergement écoresponsable.

INDICATEURS	CIBLES DE L'ACTION ET ÉCHÉANCES
Mise à jour des lignes directrices ministérielles sur les frais remboursables lors d'un déplacement, en accordant une priorité à l'hébergement écoresponsable du personnel; Pourcentage de réservations en hébergement écoresponsable.	Avoir mis à jour les lignes directrices ministérielles sur les frais remboursables lors d'un déplacement en accordant une priorité à l'hébergement écoresponsable du personnel d'ici 2015-2016; Avoir réservé un hébergement écoresponsable dans une proportion annuelle d'au moins : • 70 % en 2016-2017; • 75 % en 2017-2018; • 80 % en 2018-2019; • 80 % en 2019-2020.

RÉSULTATS OBTENUS

Au total, 65 % des hébergements ont été réservés dans des établissements écoresponsables.

MESURE DES INDICATEURS

Valeur des hébergements écoresponsables sur la valeur totale des hébergements.

LIEN AVEC L'OBJECTIF ET RÉSULTAT RECHERCHÉ

Domaine 6 : Marchés publics.

Résultat recherché 9 : Augmentation significative des acquisitions faites de façon écoresponsable par le Ministère.

FORME DE LA CONTRIBUTION

Un suivi du taux a été fait en septembre 2016 et un rappel de l'indicateur a été transmis aux gestionnaires en vue d'atteindre la cible fixée.

Objectif gouvernemental	1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique.
Action 11 du PADD	Favoriser l'augmentation d'acquisitions écoresponsables au Ministère pour les fournitures et le matériel de bureau.

INDICATEURS	CIBLES DE L'ACTION ET ÉCHÉANCES
Pourcentage du personnel sensibilisé à la Politique interne pour un approvisionnement écoresponsable; Pourcentage du personnel responsable des acquisitions ayant été informé de la cible gouvernementale de 2020 en acquisitions écoresponsables; Pourcentage annuel des acquisitions écoresponsables.	Avoir sensibilisé 100 % du personnel à la Politique interne pour un approvisionnement écoresponsable d'ici 2016-2017; Avoir fait la promotion de la cible gouvernementale de 2020 en acquisitions écoresponsables auprès de l'ensemble des responsables des acquisitions d'ici 2017-2018; Avoir atteint les cibles annuelles en acquisitions écoresponsables en 2017-2018 et en 2018-2019; Avoir atteint la cible gouvernementale en acquisitions écoresponsables d'ici 2019-2020.

RÉSULTATS OBTENUS

Des capsules de sensibilisation seront mises en ligne sur l'intranet en 2017-2018.

MESURE DES INDICATEURS

Les messages communiqués dans l'intranet permettent de cibler 100 % des employés du Ministère.

LIEN AVEC L'OBJECTIF ET RÉSULTAT RECHERCHÉ

Domaine 6 : Marchés publics.

Résultat recherché 9 : Augmentation significative des acquisitions faites de façon écoresponsable par le Ministère.

FORME DE LA CONTRIBUTION

La politique interne pour un approvisionnement écoresponsable est diffusée dans l'intranet depuis le 1er avril 2014.

Le Ministère établit le bilan de ses acquisitions et travaille sur les indicateurs pour déterminer les cibles d'acquisitions écoresponsables pour les prochaines années.

Objectif gouvernemental	1.2 Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics.
Action 12 du PADD	Établir et adopter un processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable et appliquer ce processus lors de l'élaboration, de l'évaluation ou de la révision des actions structurantes du Ministère.

INDICATEURS	CIBLES DE L'ACTION ET ÉCHÉANCES
Adoption du processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable; Application du processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable; Pourcentage d'actions structurantes pour lesquelles la prise en compte des principes de développement durable a été réalisée.	Avoir adopté un processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable en 2016-2017; Avoir appliqué le processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable à partir de 2016-2017; Avoir pris en compte les principes de développement durable pour 100 % des actions structurantes du Ministère à partir de 2016-2017.

RÉSULTATS OBTENUS

L'adoption du processus organisationnel est reportée en 2017-2018.

Un exercice de prise en compte des principes de développement durable a été effectué dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022.

MESURE DES INDICATEURS

La date de l'adoption du processus.

L'application du processus qui inclut l'identification des actions structurantes du Ministère.

Le nombre d'actions structurantes pour lesquelles le Ministère a pris en compte des principes de développement durable dans l'année sur le nombre total d'actions structurantes identifiées.

LIEN AVEC L'OBJECTIF ET RÉSULTAT RECHERCHÉ

Résultat recherché 10 : Mise en œuvre de processus organisationnels de prise en compte des principes de développement durable.

Adoption du processus et application à 100 % dans les actions structurantes du Ministère.

FORME DE LA CONTRIBUTION

Le Ministère vise à adopter un processus organisationnel de prise en compte des principes de développement durable et à appliquer ce processus lors de l'élaboration, de l'évaluation ou de la révision des actions structurantes du Ministère. Le processus est en cours d'élaboration.

Un exercice de prise en compte des principes de développement durable sur la planification stratégique du Ministère a débuté en 2016-2017.

Objectif gouvernemental	1.4 Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique.
Action 13 du PADD	Doter le personnel du Ministère de compétences en développement durable afin de contribuer à la mise en œuvre de la démarche gouvernementale.

INDICATEUR	CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE
Taux d'acheteurs formés en matière d'acquisitions écoresponsables.	Avoir formé 100 % des acheteurs en matière d'acquisitions écoresponsables d'ici 2018-2019.

RÉSULTATS OBTENUS

Parmi les acheteurs, 5 % ont assisté à la séance d'information sur les nouveaux outils de suivi et de reddition de comptes et, plus particulièrement, sur les nouveautés apportées au système SAGIR.

MESURE DE L'INDICATEUR

Le nombre d'émetteurs LSA (acheteurs) ayant reçu l'information nécessaire pour procéder à l'enregistrement des acquisitions responsables sur le nombre total d'acheteurs du Ministère.

Nombre de formations données à des employés du Ministère sur des pratiques en matière de développement durable.

LIEN AVEC L'OBJECTIF ET RÉSULTAT RECHERCHÉ

Résultat recherché 16 : Formation sur les pratiques en matière de développement durable.

Renforcement des aptitudes du personnel à mettre en œuvre le plan d'action de développement durable.

FORME DE LA CONTRIBUTION

Pour amener le personnel du Ministère à acquérir des compétences liées au développement durable et ainsi contribuer à la mise en œuvre de la démarche gouvernementale, trois personnes ont reçu une formation sur la démarche pour organiser des évènements écoresponsables et cinq personnes ont reçu une formation sur les nouvelles approches en matière d'acquisition écoresponsable.

Objectif gouvernemental	1.5 Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial.
Action 14 du PADD	Établir une collaboration avec Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) afin de favoriser les actions et les initiatives culturelles au bénéfice des aînés.

INDICATEUR	CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE
Nombre d'activités ou d'initiatives conjointes développées de concert avec la BAnQ afin de favoriser les actions et les initiatives culturelles au bénéfice des aînés.	Avoir développé une activité ou une initiative conjointe de concert avec la BAnQ afin de favoriser les actions et les initiatives culturelles au bénéfice des aînés d'ici 2017-2018.

RÉSULTATS OBTENUS

Début des échanges avec le ministère de la Culture et des Communications.

MESURE DE L'INDICATEUR

Nombre d'activités ou d'initiatives conjointes entre BAnQ et le ministère de la Famille.

LIEN AVEC L'OBJECTIF ET RÉSULTAT RECHERCHÉ

Activité incontournable 3 : Contribution au Chantier gouvernemental d'intégration de la culture au développement durable.

Résultat recherché 18 : Réalisation de projets de transfert et d'échange de connaissances, d'expertises ou de technologies associées à l'économie verte, à l'intégration de la culture dans le développement durable, à la gouvernance du développement durable et à la publication de documents d'orientation en la matière.

Agenda 21 de la culture du Québec, objectifs 5 et 7.

Objectif gouvernemental 1.5 Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial.

Action 15 du PADD

Mettre à jour les règles administratives (RA) du Programme de financement des infrastructures (PFI) des centres de la petite enfance (CPE) et le Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde, en intégrant des éléments de la Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics.

INDICATEURS	CIBLES DE L'ACTION ET ÉCHÉANCES
Intégration des éléments requis de la Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics dans les RA du PFI et date de mise en ligne des RA du PFI; Intégration des éléments requis de la Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics au *Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde*; Mise en ligne de la mise à jour du *Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde* en 2019-2020; Nombre d'œuvres d'art incorporées aux bâtiments annuellement selon les RA du PFI à compter de 2019-2020.	Avoir intégré des éléments requis de la Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics dans les RA du PFI et avoir mis en ligne les règles du PFI d'ici 2016-2017; Avoir intégré des éléments requis de la Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics au *Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde* en 2018-2019; Avoir publié la mise à jour du *Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde* d'ici 2019-2020; Avoir dénombré annuellement les œuvres d'art incorporées aux bâtiments à compter de 2019-2020.

RÉSULTATS OBTENUS

La cible a été reportée en 2017-2018.

MESURE DES INDICATEURS

Date de mise en ligne des règles administratives contenant l'information sur la Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics.

LIEN AVEC L'OBJECTIF ET RÉSULTAT RECHERCHÉ

Activité incontournable 3 : Contribution au Chantier gouvernemental d'intégration de la culture au développement durable.

Agenda 21 de la culture du Québec, objectif 21 : Améliorer la qualité culturelle des cadres de vie par une mise en valeur judicieuse du patrimoine, une présence significative de l'art public, une architecture, un design et des paysages distinctifs. Intégrer la notion de cycle de vie à la conception des aménagements et des équipements.

Intégration d'œuvres d'art aux bâtiments des CPE admissibles.

FORME DE LA CONTRIBUTION

L'information à l'intention des CPE sur la conformité à la Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics est incluse dans le projet de règles administratives du PFI pour 2017-2018, qui seront approuvées en cours d'année.

Objectif gouvernemental

2.1 Appuyer le développement des pratiques et des modèles d'affaires verts et responsables.

Action 16 du PADD

Appuyer le développement des pratiques vertes et responsables en :

A) joignant la Table d'accompagnement-conseil des entreprises pour le développement durable (TACEDD);

B) sensibilisant les conseillers du Ministère ainsi que les prestataires de services de garde pour favoriser leur contribution à l'atteinte de la cible gouvernementale;

C) suivant l'appropriation de la démarche de développement durable par les clientèles du Ministère.

INDICATEURS	CIBLES DE L'ACTION ET ÉCHÉANCES
Participation du Ministère aux rencontres de la TACEDD et contribution aux travaux requis; Nombre d'activités de sensibilisation réalisées; Nombre de CPE, garderies et bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial (BC) qui ont amorcé une démarche de développement durable en 2016-2017 et en 2019-2020.	Avoir participé à 100 % des rencontres de la TACEDD et avoir contribué aux travaux requis; Avoir réalisé 2 activités de sensibilisation d'ici 2018-2019 pour atteindre la cible gouvernementale; Avoir suivi l'appropriation de la démarche de développement durable par les CPE, garderies et BC en 2016-2017 et en 2019-2020.

RÉSULTATS OBTENUS

Le Ministère a participé à 100 % des rencontres de la TACEDD en 2016-2017 et contribué aux travaux requis.

Le taux d'appropriation de la démarche de développement durable chez les services de garde en installation est estimé à 3 % pour 2016-2017.

Le taux des services de garde en installation qui intègrent des gestes dans l'une ou l'autre des dimensions sociale, environnementale ou économique du développement durable est estimé à 52,5 % pour 2016-2017.

MESURE DES INDICATEURS

Un sondage a été mené en collaboration avec le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation (MESI) en janvier et en février 2017 par la firme SOM. La méthodologie de calcul est déterminée par le MESI.

LIEN AVEC L'OBJECTIF ET RÉSULTAT RECHERCHÉ

Activité incontournable 4 : Contribution à l'accompagnement en développement durable des entreprises, en mettant en œuvre au moins une action pour accroître de 30 %, d'ici 2020, le pourcentage des entreprises québécoises qui ont amorcé une démarche de développement durable.

Connaître le taux de départ de l'appropriation de la démarche de développement durable. Réaliser des actions pour favoriser l'augmentation du taux d'adhésion à la démarche de développement durable dans les services de garde en installation et les bureaux coordonnateurs.

FORME DE LA CONTRIBUTION

Un sondage est prévu en 2019-2020.

Objectif gouvernemental 2.3 Favoriser l'investissement et le soutien financier pour appuyer la transition vers une économie verte et responsable.

Action 17 du PADD

Se doter d'une ressource compétente en matière de gestion immobilière et en bâtiments pour les services de garde, afin de réaliser les actions suivantes :

A) En poursuivant l'objectif d'obtenir des renseignements sur l'état du parc immobilier des CPE, notamment sous l'angle du bâtiment durable, et pour assurer la préservation de ce dernier, colliger des données sur les immeubles des CPE. Les données recueillies permettront de dresser un portrait du parc immobilier des CPE et d'évaluer la pertinence d'inclure des notions et des initiatives de développement durable dans le Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde. Ces données pourront aussi permettre de revoir les paramètres de financement du Programme de financement des infrastructures (PFI) et de la Subvention pour les projets d'investissement en infrastructures (SPII), afin d'inclure des critères « d'écoconditionnalité », soit le respect de critères environnementaux pour l'octroi de subvention;

B) Sous certaines conditions, rendre admissibles des dépenses occasionnées par la prise en compte des notions de développement durable dans les projets financés par le PFI. Si ces projets sont de moins de 50 000 $, ils pourront, sous réserve, être admissibles à la SPII;

C) Afin d'assurer la préservation des infrastructures des CPE, évaluer la pertinence d'exiger un plan de maintenance écoresponsable pour les infrastructures des CPE.

INDICATEURS	CIBLES DE L'ACTION ET ÉCHÉANCES
Conception d'un formulaire et élaboration d'un guide aux fins de collecte des données sur le parc immobilier des CPE; Ajout de mesures et de critères de développement durable dans le *Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde;* Ajout de critères « d'écoconditionnalité » dans les règles budgétaires ou administratives du PFI; Production d'un rapport d'évaluation quant au plan de maintien des infrastructures écoresponsables.	Avoir conçu le formulaire et le guide de collecte d'information en 2016-2017; Avoir recueilli les données sur le parc immobilier des CPE en 2017-2018; Avoir analysé les données sur le parc immobilier des CPE en 2019-2020; Avoir ajouté des mesures et des critères de développement durable dans le *Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde* d'ici 2018-2019; Avoir ajouté des critères « d'écoconditionnalité » aux règles budgétaires ou administratives du PFI en 2019-2020; Avoir produit un rapport permettant de statuer sur la possibilité d'exiger un plan de maintien écoresponsable des infrastructures d'ici 2018-2019.

RÉSULTATS OBTENUS

L'élaboration du formulaire et du guide de collecte de données a débuté en 2016-2017.

MESURE DES INDICATEURS

L'élaboration d'un formulaire et d'un guide de collecte de données.

LIEN AVEC L'OBJECTIF ET RÉSULTAT RECHERCHÉ

Activité incontournable 4 : Contribution à l'accompagnement en développement durable des entreprises, en mettant en œuvre au moins une action pour accroître de 30 %, d'ici 2020, le pourcentage des entreprises québécoises qui ont amorcé une démarche de développement durable.
Résultat recherché 26 : Intégration de critères d'écoresponsabilité et de mesures d'écoconditionnalité dans les programmes de soutien financier et d'investissements publics.

FORME DE LA CONTRIBUTION

Une personne s'est jointe à l'équipe à l'automne 2016 pour contribuer à documenter l'aspect « bâtiment durable » au regard des règles administratives, des programmes d'infrastructures et des guides de gestion.

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 5
AMÉLIORER PAR LA PRÉVENTION LA SANTÉ DE LA POPULATION

Objectif gouvernemental

5.2 Agir pour que les milieux de vie soient plus sains et sécuritaires.

Action 18 du PADD

Élaborer, déposer et mettre en œuvre le Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation.

INDICATEURS	CIBLES DE L'ACTION ET ÉCHÉANCES
Diffusion du Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation; Pourcentage d'actions prévues qui ont été réalisées.	Avoir diffusé le Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation en 2015-2016; Avoir réalisé 100 % des actions prévues d'ici 2017-2018.

RÉSULTATS OBTENUS

Aucune cible pour 2016-2017.

MESURE DES INDICATEURS

Nombre d'actions prévues réalisées sur le nombre total d'actions prévues.

LIEN AVEC L'OBJECTIF ET RÉSULTAT RECHERCHÉ

Résultat recherché 43 : Mise en œuvre de mesures et d'actions visant la prévention et la promotion de la santé et de la sécurité dans les milieux de vie, y compris la lutte contre l'intimidation.

FORME DE LA CONTRIBUTION

Le Ministère s'est engagé à agir pour que les milieux de vie soient plus sains et sécuritaires.

Objectif gouvernemental	6.2 Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires.
Action 19 du PADD	Promouvoir le programme Municipalité amie des aînés (MADA) auprès des municipalités et des municipalités régionales de comté (MRC).

INDICATEURS	CIBLES DE L'ACTION ET ÉCHÉANCES
Mise à jour et publication du programme MADA; Nombre de municipalités et de MRC en démarche MADA; Nombre de municipalités et de MRC en renouvellement de démarche MADA.	Avoir mis à jour et publié le programme MADA d'ici 2016-2017; Avoir atteint un nombre minimum de municipalités et de MRC en démarche MADA établi à : • 860 en 2017-2018; • 870 en 2018-2019; • 880 en 2019-2020. Avoir atteint 250 municipalités et MRC qui réalisent un renouvellement de démarche MADA d'ici 2019-2020.

RÉSULTATS OBTENUS

La politique *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec* a été reconduite pour un an. Ainsi, la révision du programme MADA sera effectuée avec le nouveau plan d'action *Vieillir et vivre ensemble* en 2017-2018.

En 2016-2017, 862 municipalités et MRC, représentant 72 % de l'ensemble des municipalités concernées, sont engagées dans une démarche MADA au Québec.

MESURE DES INDICATEURS

Avoir terminé la mise à jour du programme MADA.
Avoir atteint un nombre d'au moins 860 municipalités et MRC en démarche MADA en 2017-2018.
Nombre de municipalités en renouvellement de démarche.

LIEN AVEC L'OBJECTIF ET RÉSULTAT RECHERCHÉ

Résultat recherché 49 : Mise en œuvre de mesures et de programmes qui soutiennent le développement socioéconomique des collectivités dans une perspective de développement durable.

Faire savoir que le programme MADA peut contribuer à la démarche de développement durable d'une municipalité ou MRC.

Le Ministère veut s'assurer d'une participation accrue des aînés à la démarche MADA de leur municipalité ou de leur MRC.

FORME DE LA CONTRIBUTION

Le programme MADA a été présenté à la Table d'accompagnement-conseil des organismes municipaux (TACOM) à l'automne 2016. Cette table réunit les associations municipales et les ministères qui accompagnent les organismes municipaux.

Objectif gouvernemental

6.2 Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires.

Action 20 du PADD

Poursuivre l'application du Programme de soutien aux politiques familiales municipales (PFM) auprès des municipalités et des MRC.

INDICATEUR	CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE
Taux de municipalités et de MRC admissibles qui participent à une démarche PFM.	Avoir atteint un pourcentage de 56 % des municipalités et des MRC admissibles au Programme de soutien aux politiques familiales municipales qui participent à une démarche PFM.

RÉSULTATS OBTENUS

Au total, 72,4 % des municipalités et 40,2 % des MRC participent à une démarche PFM.

MESURE DE L'INDICATEUR

Le nombre de municipalités ou de MRC admissibles participant à une démarche PFM sur le nombre total de municipalités ou de MRC admissibles.

LIEN AVEC L'OBJECTIF ET RÉSULTAT RECHERCHÉ

Résultat recherché 49 : Mise en œuvre de mesures et de programmes qui soutiennent le développement socioéconomique des collectivités dans une perspective de développement durable.

Faire savoir que le programme PFM peut contribuer à une démarche de développement durable d'une municipalité ou MRC.

FORME DE LA CONTRIBUTION

Le programme PFM a été présenté à la Table d'accompagnement-conseil des organismes municipaux (TACOM) à l'automne 2016. Cette table réunit les associations municipales et les ministères qui accompagnent les organismes municipaux.

Objectif gouvernemental 6.4 Renforcer la résilience des collectivités par l'adaptation aux changements climatiques et la prévention des sinistres naturels.

Action 21 du PADD

Collaborer à la résilience des populations vulnérables au regard des changements climatiques en :

A) participant au Chantier gouvernemental 1 de la Stratégie gouvernementale de développement durable « Prévenir et réduire les conséquences de la pollution atmosphérique et des changements climatiques sur les populations vulnérables en renforçant notre action »;

B) informant les clientèles;

C) introduisant des moyens de lutte aux îlots de chaleur urbains dans le *Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde*.

INDICATEURS	CIBLES DE L'ACTION ET ÉCHÉANCES
Mise en ligne des renseignements sur le site Internet du Ministère;	Avoir mis en ligne des renseignements concernant la lutte contre les îlots de chaleur urbains dans la section consacrée au développement durable du site Internet du Ministère d'ici 2017-2018;
Ajout de moyens de lutte contre les îlots de chaleur urbains dans le *Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde*;	Avoir inclus des moyens de lutte contre les îlots de chaleur urbains dans la mise à jour du *Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde* en 2019-2020;
Mise en ligne de la mise à jour du *Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde*.	Avoir mis en ligne la mise à jour du *Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde* en 2019-2020.

RÉSULTATS OBTENUS

Aucune cible n'a été établie pour 2016-2017.

MESURE DES INDICATEURS

Date de mise en ligne des renseignements concernant la lutte contre les îlots de chaleur urbains dans la section Web consacrée au développement durable.

LIEN AVEC L'OBJECTIF ET RÉSULTAT RECHERCHÉ

Objectif gouvernemental 5.2 : Agir pour que les milieux de vie soient plus sains et sécuritaires.

Résultat recherché 51 : Transfert de connaissances et d'outils qui contribuent à l'adaptation aux changements climatiques.

L'information provient de l'Institut national de santé publique du Québec et d'autres organismes du milieu. Le but est de faire profiter à nos clientèles des connaissances et des expériences en matière de lutte aux îlots de chaleur urbains.

Orientations gouvernementales en matière de diversité biologique : S'inspirer des orientations gouvernementales.

FORME DE LA CONTRIBUTION

Des références sur la lutte contre les îlots de chaleur urbains seront ajoutées dans la section consacrée au développement durable du site Internet du Ministère.

En corrélation avec cette action, à l'automne 2015, le Ministère a fourni de l'information à des services de garde visés par le projet Interventions locales en environnement et aménagement urbain (ILEAU) dans l'est de Montréal. C'est ainsi que deux services de garde, soutenus par le projet, ont aménagé leurs espaces extérieurs pour lutter contre les îlots de chaleur urbains.

Objectif gouvernemental

8.1 Améliorer l'efficacité énergétique.

Action 22 du PADD

Diffuser et promouvoir le *Guide de mesures d'économie d'énergie destiné aux services de garde éducatifs à l'enfance* et inclure des moyens d'économie d'énergie dans le *Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde*.

INDICATEURS

Mise en ligne du *Guide de mesures d'économies d'énergie destiné aux services de garde éducatifs à l'enfance*;

Diffusion de la mise à jour du *Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis des services de garde, comportant des moyens d'économies d'énergie*.

CIBLES DE L'ACTION ET ÉCHÉANCES

Avoir mis en ligne le *Guide de mesures d'économie d'énergie destiné aux services de garde éducatifs à l'enfance* en 2016-2017;

Avoir diffusé la mise à jour du *Guide pour l'aménagement d'une installation où sont fournis les services de garde, comportant des moyens d'économies d'énergie*, d'ici 2019-2020.

RÉSULTATS OBTENUS

Le *Guide de mesures d'économie d'énergie destiné aux services de garde éducatifs à l'enfance* a été mis en ligne le 8 avril 2016 sur le site Internet du Ministère.

MESURE DES INDICATEURS

Date de la diffusion du *Guide de mesures d'économie d'énergie destiné aux services de garde éducatifs à l'enfance*.

Nombre d'activités de sensibilisation sur l'efficacité énergétique et l'économie d'énergie menées auprès de la population, des partenaires et des clientèles du Ministère.

LIEN AVEC L'OBJECTIF ET RÉSULTAT RECHERCHÉ

Résultat recherché 63 : Diffusion de formation, sensibilisation et diffusion de connaissances relatives à l'efficacité énergétique et à la réduction de la consommation d'énergie auprès de la population, des partenaires et des clientèles.

FORME DE LA CONTRIBUTION

Le *Guide de mesures d'économie d'énergie destiné aux services de garde éducatifs à l'enfance* a été transmis à titre de document de référence à la plate-forme de la Communauté des intervenants en développement durable du gouvernement du Québec.

L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Le plan d'action 2011-2015, qui découle de la politique gouvernementale sur l'égalité entre les femmes et les hommes intitulée *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*, a pris fin le 31 mars 2015. Une somme de 7 M$, répartie sur quatre ans, avait été attribuée pour la réalisation de quatre actions qui visaient à inciter les milieux de travail et les partenaires des milieux de vie à offrir des conditions facilitantes en matière de conciliation travail-famille (CTF).

En 2016-2017, le Ministère a poursuivi ses efforts pour soutenir les actions réalisées à ce jour en matière de CTF.

Le Prix reconnaissance conciliation travail-famille a été reconduit pour une 9e année consécutive. Ce prix vise à reconnaître publiquement les efforts des organisations en cette matière, à promouvoir les meilleures pratiques d'affaires et à inspirer d'autres employeurs pour qu'ils mettent en place de telles mesures. L'organisation de la cérémonie est confiée au Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec (RJCCQ), qui a reçu 39 456 $ en mars 2017 pour la préparation de la 9e édition. Lors de la précédente cérémonie tenue le 18 juin 2016, trois organisations se sont vu décerner un prix par le Ministère :

- C. C. Consultants, dans la catégorie des organisations de moins de 20 employés;
- Nubik inc., dans la catégorie des organisations de 20 à 49 employés;
- Laporte Experts Conseils inc., dans la catégorie des organisations de 50 employés et plus.

Le Ministère a également collaboré aux travaux d'élaboration de la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2016-2021. À la suite du Discours sur le budget 2016-2017, un montant de 350 000 $ a été attribué au Ministère à cette fin.

De ce montant, une somme de 300 000 $ a été allouée pour le financement du Programme de soutien à des projets de garde pendant la relâche scolaire et la période estivale 2017. L'appel de projets pour ce programme a été publié du 27 octobre au 2 décembre 2016. Au terme du processus, 60 projets ont été retenus; des subventions totalisant 559 736 $ ont été attribuées à ces projets, dont 300 000 $ provenant du budget de 2016 affecté à la Stratégie.

Le solde de 50 000 $ a été alloué à l'Université du Québec à Montréal pour la réalisation d'un projet de recherche dans le secteur de la construction, visant à faire évoluer les pratiques en matière de CTF.

L'EMPLOI ET LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

La Politique du ministère de la Famille relative à l'emploi et à la qualité de la langue française décrit les pratiques linguistiques attendues au Ministère et détermine avec précision dans quelles situations les publications et les services peuvent être offerts dans une autre langue que le français.

La sous-ministre est responsable de l'application de la politique linguistique ministérielle. La Direction des communications a été mandatée pour assurer l'application de cette politique de concert avec l'Office québécois de la langue française (OQLF).

Un comité permanent, composé de personnes clés des directions générales, a été créé à cette fin en 2013. Sous la responsabilité de la Direction des communications, il a notamment pour fonctions d'assurer la révision de la politique linguistique, de la promouvoir auprès du personnel du Ministère et de veiller à son application.

Le Ministère révise sa politique linguistique au moins tous les cinq ans et la soumet chaque fois à l'OQLF, pour approbation.

Au cours de l'année 2016-2017, la Direction des communications a joué le rôle de conseiller auprès du Ministère, notamment en ce qui a trait à l'interprétation et à l'application de la politique linguistique.

Qualité du français

Le Ministère met à la disposition de son personnel des ouvrages de référence et d'aide à la rédaction en version papier ou numérique (grammaires, dictionnaires et ouvrages grammaticaux et lexicaux), tel *Le Grand dictionnaire terminologique*, ainsi que des logiciels reconnus de correction de textes.

Tous les documents numériques et imprimés portant la signature du Gouvernement du Québec ou du Ministère doivent faire l'objet d'une révision linguistique professionnelle. Les documents visés comprennent tous ceux qui sont édités et diffusés par le Ministère à l'intention du grand public. Cela inclut tous les contenus déposés dans le site Web.

L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le Ministère a répondu à 132 demandes d'accès à des documents en 2016-2017. Le délai moyen de réponse a été de 22 jours. Près de 39 % des demandes portaient sur le résultat du traitement de plaintes ou le résultat d'inspections visant un ou des services de garde. Les autres demandes avaient trait aux documents reçus des services de garde et à divers textes administratifs produits par le Ministère. En pourcentage, les demandes provenaient des sources suivantes :

- 41 % de citoyennes et de citoyens;
- 17 % d'avocats ou de notaires;
- 14 % de journalistes;
- 11 % d'entreprises et de personnes morales;
- 9 % d'associations ou d'organismes publics;
- 8 % d'élus.

Par ailleurs, à l'égard des documents demandés, 35 % ont été transmis en totalité, 38 % partiellement, et 27 % n'ont pas été communiqués au demandeur. Les motifs de refus le plus souvent invoqués ont été la confidentialité des renseignements personnels, la confidentialité de renseignements fournis par des entreprises ou des organismes, l'absence de documents présentant une compilation des renseignements demandés et la confidentialité des documents préparés pour l'un ou l'autre des ministres. Quatre demandes de révision de la décision rendue ont été déposées auprès de la Commission d'accès à l'information. Enfin, 29 % des documents

transmis dans le cadre d'une décision en matière d'accès ont été diffusés sur le site Internet du Ministère.

LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La Politique de financement des services publics annoncée à l'occasion du dépôt du budget 2009-2010 et mise à jour en mai 2011 vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes relative au processus tarifaire. Conformément à cette politique, les engagements à remplir sont les suivants :

- Dresser un inventaire complet des services offerts aux citoyennes et aux citoyens et des tarifs exigés;
- Calculer les coûts totaux des services offerts aux usagers;
- Déterminer la cible d'autofinancement de chaque service tarifé;
- Prévoir des mécanismes d'indexation périodiques.

En réponse aux exigences de la Politique de financement des services publics, le Ministère a ajusté, dans le cadre des modifications réglementaires, les droits non remboursables exigibles lors d'une demande de délivrance et de renouvellement de permis des centres de la petite enfance (CPE) et des garderies. Le Règlement modifiant le Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance est entré en vigueur le 1er avril 2014.

Ainsi, les droits exigés au moment du dépôt de la demande de permis sont passés de 168 $ au 1er avril 2013 à 1 515 $ au 1er avril 2014. Une indexation annuelle étant prévue pour les années subséquentes, au 1er avril 2017, les droits exigés étaient de 1 572 $.

Quant aux droits exigés pour le renouvellement de permis, qui étaient de 88 $ au 1er avril 2013, ils sont passés à 225 $ pour les demandes produites entre le 1er avril 2014 et le 31 mars 2015. Les coûts se sont élevés à 365 $ pour les demandes produites entre le 1er avril 2015 et le 31 mars 2016, pour finalement atteindre 500 $ au 1er avril 2016. Une indexation annuelle étant prévue pour les années subséquentes, au 1er avril 2017, les droits exigés étaient de 503 $.

L'OCCUPATION ET LA VITALITÉ DES TERRITOIRES

La Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires (RLRQ, chapitre O-1.3) est entrée en vigueur le 3 mai 2012. Le ministère de la Famille doit présenter et rendre publique sa contribution à l'atteinte de certains objectifs de la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016.

3.6 CONCLURE DES ENTENTES AVEC LES NATIONS AUTOCHTONES EN MATIÈRE DE SERVICES DE GARDE

Le Ministère poursuit ses efforts en vue de conclure des ententes en matière de services de garde en milieu autochtone. Ces ententes permettront notamment la délégation de pouvoirs en matière de gestion des permis de services de garde, d'inspection, de traitement des plaintes et d'administration des subventions.

RÉSULTATS 2016-2017

Tout au long de l'année 2016-2017, le Ministère a continué à donner du soutien aux organisations administratives autochtones avec lesquels des ententes ont déjà été conclues et à faire du transfert d'expertise, comme il s'était engagé à le faire.

4.4 POURSUIVRE LA MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME DE FINANCEMENT DES INFRASTRUCTURES DANS LES CENTRES DE LA PETITE ENFANCE

Dans le contexte de la création de nouvelles places subventionnées, le ministère de la Famille fournit aux centres de la petite enfance (CPE), par l'entremise du Programme de financement des infrastructures (PFI), les ressources financières nécessaires pour réaliser des projets d'immobilisations autorisés et nécessitant un apport financier important, tout en facilitant l'accès à du financement à des conditions avantageuses.

RÉSULTATS 2016-2017

Depuis le début du programme, 804 projets, totalisant des investissements de 646,5 M$, ont été réalisés. En date du 31 mars 2017, 167 projets, d'une valeur totale autorisée de 166,9 M$, étaient toujours en cours de réalisation. De ce nombre, 19 ont été autorisés en 2016-2017, ce qui représente des investissements de l'ordre de 5,7 M$.

4.5 ACCORDER DES ALLOCATIONS OU UN SOUTIEN EXCEPTIONNEL POUR AMÉLIORER L'ACCÈS À DES SERVICES DE GARDE RÉPONDANT À DES BESOINS PARTICULIERS

Le Ministère met en œuvre des mesures qui permettent aux familles d'avoir accès à des services de garde éducatifs de qualité et adaptés à leurs besoins :

- des allocations relatives aux enfants issus d'un milieu défavorisé;
- une allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé;
- une mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins, qui permet de couvrir une partie des frais supplémentaires d'accompagnement de ces enfants.

RÉSULTATS 2016-2017

Allocation aux installations ou aux garderies recevant des enfants issus d'un milieu défavorisé :

- une somme de 15,2 M$ a été versée pour 373 CPE et 128 garderies[8].

Mesure pour assurer une plus grande concertation et collaboration entre le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance et les établissements du réseau de la santé et des services sociaux :

- des allocations totalisant environ 3 M$ ont été versées à des services de garde pour réserver la place de 1 716 enfants.

Mesure pour assurer un accès gratuit à des services de garde éducatifs pour des familles prestataires de l'aide financière de dernier recours :

- un montant total de 12,3 M$ a été alloué au bénéfice de 11 148 enfants.

Allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé :

- un montant total de 76,5 M$ a été alloué au bénéfice de 8 163[9] enfants.

Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration à des services de garde d'enfants handicapés ayant d'importants besoins :

- une somme de 2,1 M$ a été accordée au bénéfice de 290 enfants.

8. Donnée pour l'année 2015-2016
9. Donnée pour l'année 2015-2016. Les sommes réelles accordées pour l'année 2016-2017 seront connues à la suite de l'analyse des rapports financiers présentés au cours de l'automne 2017.

4.6 PROMOUVOIR LA PARTICIPATION DES MILIEUX AU PROCESSUS D'ATTRIBUTION DES PLACES À CONTRIBUTION RÉDUITE EN SERVICES DE GARDE

Dans le contexte du plan de création de 15 000 nouvelles places subventionnées, le ministère de la Famille associe les milieux régionaux à la détermination des priorités et des besoins régionaux et au choix des projets. La mise en application du nouveau processus d'attribution a eu lieu à l'automne 2011.

RÉSULTATS 2016-2017

En 2016-2017, il n'y a pas eu d'appel de projets ciblé.

4.12 SOUTENIR L'AMÉLIORATION DE L'OFFRE DE SERVICES AUX PROCHES AIDANTS

Le Fonds de soutien aux proches aidants et la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants, L'Appui, ont été créés en décembre 2009. Il s'agit d'une entente conclue avec le gouvernement et la société de la famille Lucie et André Chagnon, Sojecci II ltée, qui prévoit consacrer 200 M$ à la cause des proches aidants d'aînés jusqu'en octobre 2021, soit 150 M$ provenant du gouvernement et 50 M$ de Sojecci II ltée.

À ce jour, 18 organismes régionaux L'Appui offrent des services et soutiennent financièrement des projets destinés aux proches aidants d'aînés.

RÉSULTATS 2016-2017

Selon les données de L'Appui :

- du 1er avril 2016 au 31 mars 2017, 15 organismes régionaux L'Appui ont lancé des appels de projets;
- plus de 13,5 M$ ont été accordés par L'Appui national à ces organismes régionaux pour financer 331 projets pluriannuels;
- du 1er avril 2016 au 31 mars 2017, 11 098 appels téléphoniques de proches aidants d'aînés ont été traités pour l'ensemble de la province, répartis ainsi : 1 346 appels téléphoniques à la ligne Info-aidant (LIA) nationale et 9 752 aux LIA régionales;
- pour la période du 1er avril 2015 au 31 mars 2017, 169 684 visites ont été effectuées sur le portail Web par 119 421 visiteurs uniques.

4.14 FINANCER DE NOUVEAUX PROJETS DANS LE CADRE DU PROGRAMME DE SOUTIEN FINANCIER QUÉBEC AMI DES AÎNÉS

Le programme Québec ami des aînés (QADA) vise à soutenir financièrement des initiatives permettant d'adapter les milieux de vie aux réalités des personnes aînées, en tenant compte des principes de développement durable, pour leur permettre de rester chez elles, et de vivre dans leur communauté et dans un environnement sain, sécuritaire et accueillant. Il vise également à favoriser la participation des personnes aînées au développement social, économique et culturel de leur communauté.

RÉSULTATS 2016-2017

Dans le cadre du volet Soutien aux actions communautaires du programme QADA, un appel de projets a été organisé en deux temps, soit du 8 juin au 9 septembre 2016 (appel de projets général) et du 1er au 25 novembre 2016 (appel de projets ciblé pour la région de l'Abitibi-Témiscamingue). Au terme du processus, 94 projets ont été retenus; un montant total de 9 305 664 $ a été attribué pour ces projets.

4.15 INVESTIR DANS L'ADAPTATION DES INFRASTRUCTURES ET LES SERVICES RÉGIONAUX OFFERTS AUX AÎNÉS

Le Programme d'infrastructures Québec-Municipalités – Municipalité amie des aînés (PIQM – MADA) du ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire (MAMOT) offre une aide financière aux municipalités engagées dans la démarche MADA pour réaliser de petits travaux de construction, de réfection ou d'agrandissement d'infrastructures répondant aux besoins des aînés.

Pour répondre aux besoins grandissants en infrastructures liés à l'adhésion à la démarche MADA d'un plus grand nombre de municipalités, l'enveloppe attribuée pour ce programme dans le cadre du Plan québécois des infrastructures en vigueur est de 33 M$.

RÉSULTATS 2016-2017

Depuis le lancement du programme en 2010, 282 projets ont été recommandés au MAMOT, ce qui représente une aide financière estimée à plus de 16 M$.

4.16 SOUTENIR LE RÉSEAU DE COORDONNATEURS RÉGIONAUX EN MATIÈRE DE MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES DANS LES RÉGIONS DU QUÉBEC

Lancé le 14 juin 2010, le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015 (PAM) présente 39 actions auxquelles prennent part 12 ministères et organismes gouvernementaux. Il a été prolongé jusqu'en 2017. La mise en place de coordonnateurs spécialisés en matière de maltraitance envers les personnes aînées (coordonnateurs régionaux) est prévue dans le plan d'action.

RÉSULTATS 2016-2017

Au total, 19 coordonnateurs sont en poste, soit 17 coordonnateurs régionaux et 2 nationaux, dont un qui travaille auprès des personnes aînées des Premières Nations, et l'autre auprès des membres des communautés culturelles.

4.17 ÉLABORER UNE STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DU « VIEILLIR CHEZ SOI »

La politique gouvernementale *Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté, au Québec* et son plan d'action, en vigueur depuis 2012 et valide pour cinq ans, regroupent 74 actions réparties dans 11 ministères et organismes gouvernementaux et portent une attention particulière aux aînés en contexte de vulnérabilité. Inspirée de la vision de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) en matière de vieillissement, la politique repose sur trois grandes orientations :

- la participation : participation sociale (bénévolat, relations intergénérationnelles, et vie sociale, culturelle, associative et démocratique), participation des travailleuses et travailleurs expérimentés dans les milieux de travail, utilisation des technologies de l'information et de la communication;
- la santé : promotion de la santé, prévention de la perte d'autonomie, amélioration de la qualité de vie, augmentation et accessibilité des services à domicile, adaptation des pratiques, des services et des stratégies d'intervention aux besoins des personnes aînées;
- la création d'environnements sains, sécuritaires et accueillants : contrer la maltraitance, accompagner les personnes aînées en situation de vulnérabilité pour faciliter l'accès aux services, accompagner et soutenir les proches aidants, soutenir les communautés dans leur adaptation au vieillissement, rendre les habitations adaptables, adaptées, abordables et sécuritaires.

RÉSULTATS 2016-2017

Au 31 décembre 2016, 81 % des actions étaient en développement ou avaient été réalisées.

Le plan d'action a été prolongé d'une année pour permettre au ministère de la Famille de produire un bilan et de planifier les activités et les travaux requis pour le prochain plan d'action gouvernemental. Les travaux d'élaboration du bilan final des actions ont été entrepris au cours de l'automne 2016.

10.4 MAINTENIR LA PARTICIPATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL DES TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS EXPÉRIMENTÉS

Pour ce volet, le Ministère s'est concentré sur l'élaboration d'un guide des bonnes pratiques pour favoriser l'embauche ainsi que le maintien et le retour en emploi des travailleurs expérimentés.

RÉSULTATS 2016-2017

La rédaction du guide se poursuit, en collaboration avec le Bureau de normalisation du Québec.

11.5 FINANCER DE NOUVEAUX PROJETS CONTRIBUANT AU DÉVELOPPEMENT GLOBAL DES ENFANTS EN SITUATION DE PAUVRETÉ

En 2009, le gouvernement a convenu d'un partenariat avec la Fondation Lucie et André Chagnon. Il investit la somme de 15 M$ par année pendant dix ans pour le financement de nouveaux projets. De son côté, la Fondation y consacre la somme de 25 M$ par année, pour un montant total de 400 M$, répartis sur dix ans. Ce partenariat vise à soutenir le développement global des enfants âgés de 5 ans et moins vivant en situation de pauvreté. Dans l'optique de contribuer au bien-être des enfants et de leur famille, ce fonds est destiné au financement d'activités et de projets réalisés de façon concertée par les collectivités locales ainsi qu'au financement d'initiatives qui enrichissent les savoirs et les savoir-faire.

RÉSULTATS 2016-2017

En 2016-2017, 139 regroupements locaux de partenaires ont bénéficié du soutien financier de la société de gestion Avenir d'enfants pour la mise en œuvre d'actions concertées.

11.8 PROFITER DES TRAVAUX DU COMITÉ INTERMINISTÉRIEL POUR UNE ACTION CONCERTÉE EN MILIEU DÉFAVORISÉ

Le Comité interministériel pour une action concertée en milieu défavorisé vise à se doter d'une vision et d'orientations partagées en matière d'intervention en milieu défavorisé, pour guider les actions locales, régionales et nationales de chacun des ministères et organismes représentés, assurer l'harmonisation de ces actions et accroître leur efficience au bénéfice des personnes et des partenaires concernés :

- Ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire;
- Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur;
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- Ministère de la Famille;
- Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion;
- Ministère de la Santé et des Services sociaux;
- Secrétariat à la jeunesse.

La reddition de comptes des travaux du Comité est sous la responsabilité du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui coordonne les travaux du comité. Ce comité n'existe plus.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

La présente section traite du suivi des recommandations formulées par le Vérificateur général du Québec à l'égard du Ministère. Dans son rapport 2011-2012 intitulé *Vérification de l'optimisation des ressources*, déposé à l'Assemblée nationale à l'automne 2011, le Vérificateur a émis huit recommandations (chapitre 5, « Services de garde éducatifs à l'enfance : qualité, performance et reddition de comptes »).

Le plan d'action adopté par le ministère de la Famille à la suite de ces recommandations a été déposé le 31 janvier 2012. Chaque année depuis, un état de situation de sa mise en œuvre a été présenté au Vérificateur ainsi qu'à la Commission de l'administration publique.

Le 15 décembre 2016, le Ministère a déposé le dernier rapport de suivi sur les trois recommandations pour lesquelles le Vérificateur jugeait insuffisantes les mesures mises en place. Les mesures découlant de ces recommandations seront toutes mises en œuvre par le Ministère d'ici la fin de l'année 2017-2018.

LA GESTION ET LE CONTRÔLE DES EFFECTIFS AINSI QUE LES RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICES

La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.011) a été adoptée et sanctionnée le 5 décembre 2014. Elle est entrée en vigueur le même jour. Conformément à l'article 11 de la Loi, la première période fixée par le Conseil du trésor pour l'application des mesures de gestion et de contrôle a débuté le 1er janvier 2015 et s'est terminée le 31 mars 2016.

La Loi prévoit qu'un organisme public doit faire état de l'application des dispositions relatives à la gestion de son effectif dans son rapport annuel. Cet état doit notamment présenter le niveau de l'effectif et sa répartition par catégories d'emploi. De plus, lorsqu'un organisme public s'est vu attribuer une cible d'effectif, il doit :

- indiquer si ce niveau a été respecté et, dans la négative, mentionner l'ampleur du dépassement ainsi que les moyens pris pour rectifier la situation;
- inscrire les renseignements relatifs aux contrats de services comportant une dépense de 25 000 $ et plus déterminés par le Conseil du trésor.

CONTRATS DE SERVICES

TABLEAU 25 CONTRATS DE SERVICES COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 $ ET PLUS, CONCLUS ENTRE LE 1ER AVRIL 2016 ET LE 31 MARS 2017

	NOMBRE	VALEUR
Contrats de services avec une personne physique[1]	1	45 000 $
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique[2]	22[3]	13 509 145 $
Total des contrats de services	23	13 554 145 $

1. Une personne physique, qu'elle soit en affaires ou non.
2. Inclut les personnes morales de droit privé ainsi que les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.
3. Inclut les contrats résultant d'un appel d'offres public à exécution sur demande tenu en six volets, suivant lequel 16 contrats ont été signés, pour un montant total de 3 757 652 $.

GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS

Le Conseil du trésor fixe annuellement une cible d'effectif pour les organismes publics dont le personnel est assujetti à la Loi sur la fonction publique. Pour l'exercice financier 2016-2017, cette cible a été établie en heures rémunérées. Les résultats présentés dans le tableau suivant indiquent que le Ministère a respecté la cible qui lui a été attribuée.

TABLEAU 26 RÉPARTITION DE L'EFFECTIF POUR LA PÉRIODE DU 1ER AVRIL 2016 AU 31 MARS 2017

CATÉGORIE*	HEURES TRAVAILLÉES	HEURES SUPPLÉMENTAIRES	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES	TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS	NOMBRE D'EMPLOYÉS
1. Personnel d'encadrement	42 749	5	42 754	23,4	26
2. Personnel professionnel	457 623	1 897	459 520	251,6	271
3. Personnel infirmier	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
4. Personnel enseignant	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
5. Personnel de bureau, technicien et assimilé	268 047	1 294	269 341	147,5	153
6. Agent de la paix	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
7. Ouvrier, personnel d'entretien et de service	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
Total en heures	**768 419**	**3 196**	**771 615**	**422,5**	**450**
Total en ETC transposés	**420,8**	**1,8**	**422,5**		

* Les étudiants et les stagiaires ne sont pas soumis au contrôle de l'effectif effectué par le Conseil du trésor.

CHAPITRE 6 – L'évaluation et la recherche

En 2016-2017, le Ministère a contribué à l'acquisition et à la diffusion des connaissances scientifiques sur les familles, les enfants, les services de garde et les aînés, par l'entremise d'évaluations et de recherches qu'il a lui-même réalisées ou supervisées, d'une veille d'information mensuelle et du financement d'une banque de données à propos de la recherche sociale portant sur la famille.

Évaluation de la mise en œuvre d'une procédure d'intervention sociojudiciaire concernant les formes criminelles de maltraitance envers les aînés – Projet pilote d'entente Mauricie–Centre-du-Québec

Le Ministère a produit un bilan du projet pilote portant sur la mise en œuvre d'une procédure d'intervention sociojudiciaire concernant les formes criminelles de maltraitance envers les aînés, qui s'est déroulé de mai 2014 à mai 2016. Ce bilan s'appuie sur des données de nature quantitative et qualitative provenant de quatre sources distinctes : un formulaire de suivi, un questionnaire soumis aux intervenants, des ateliers thématiques tenus au terme du projet ainsi que des grands constats produits par le comité régional. La diffusion du rapport est prévue pour l'été 2017.

Évaluation du fonds de soutien aux proches aidants

De la Loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants (RLRQ, chapitre F-3.2.1.1) découle un partenariat établi entre le gouvernement du Québec, par l'intermédiaire de la ministre responsable des Aînés, et Sojecci II ltée, une société de la famille Lucie et André Chagnon. Au regard de l'évaluation du fonds, l'article 16 précise que le ministre responsable des Aînés doit, dans son dixième rapport à déposer à l'Assemblée nationale, évaluer l'ensemble des activités du fonds et se prononcer sur la pertinence de maintenir ou de revoir son financement. Pour ce faire, le Ministère a réalisé des travaux d'évaluation complémentaires à ceux réalisés par L'Appui national, au moyen d'un sondage et d'entrevues menés entre mai et juillet 2016. Les travaux visent à évaluer la pertinence de la principale stratégie d'intervention du modèle de partenariat et la valeur ajoutée du fonds. Les effets non prévus du fonds et sa pérennité sont également documentés.

Évaluation du Programme de soutien aux politiques familiales municipales

Près d'une décennie après une première évaluation de ce programme, le Ministère a mené des travaux ayant pour objectif d'examiner la pertinence du programme, la perception de différents acteurs quant à ses effets (professionnels du ministère de la Famille, municipalités et Carrefour action municipale et famille), les améliorations à apporter à son fonctionnement ainsi que les nouvelles avenues à retenir pour s'assurer de l'intérêt du milieu municipal à répondre aux besoins des familles. Une collecte de données a été effectuée par l'entremise de groupes de discussion et d'entrevues téléphoniques auprès de différents intéressés en janvier 2017.

Évaluation de la section du site Web du Ministère consacrée à l'intimidation

Le Ministère a amorcé des travaux d'évaluation de la mesure 2.1.3 du plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018 *Ensemble contre l'intimidation, une responsabilité partagée*, soit la mesure portant sur la section du site Web du Ministère qui traite de l'intimidation. La méthodologie, les grandes lignes de l'évaluation et le questionnaire ont été élaborés. Les objectifs poursuivis sont notamment de rendre compte de la fréquentation de la section visée du site Web, d'évaluer par un questionnaire Web la satisfaction des visiteurs et de connaître les améliorations souhaitées. Les résultats sont attendus en mars 2018.

Évaluation des nouvelles places subventionnées en services de garde destinées à certaines clientèles particulières

Le Ministère a réalisé une évaluation des nouvelles places subventionnées en services de garde destinées à certaines clientèles particulières (milieux défavorisés, enfants handicapés ou issus de familles récemment immigrées et milieux de travail ou d'études). L'objectif de cette étude était de mesurer le niveau d'atteinte des objectifs poursuivis par le Ministère et les services de garde en matière de création de places destinées aux clientèles particulières. L'évaluation visait aussi à mieux comprendre certains des facteurs qui facilitent ou qui contraignent l'offre de services de garde à ces clientèles. La diffusion du rapport de cette étude a été réalisée au printemps 2016.

Bulletin *Quelle famille?*

Le bulletin *Quelle famille?* est un périodique d'information statistique portant sur les familles et les personnes qui les composent. Au cours de l'année 2016-2017, quatre publications ont été diffusées :

- Les familles immigrantes au Québec : quelques caractéristiques à partir de l'Enquête nationale auprès des ménages de 2011;
- Quelles sont les habitudes de déplacement domicile-travail des parents au Québec? Une exploration réalisée à partir de l'Enquête nationale auprès des ménages de 2011;
- Les familles dans les régions du Québec : quelques caractéristiques sociodémographiques et socioculturelles récentes;
- Les mères et leur contribution au revenu d'emploi des familles : un aperçu à partir de l'Enquête nationale auprès des ménages de 2011.

Collaboration avec des partenaires

Le Ministère a collaboré à des enquêtes statistiques d'envergure ou à des projets universitaires; il a de plus établi des partenariats avec la communauté scientifique. Voici quelques-uns de ces travaux :

- Étude longitudinale du développement des enfants du Québec;
- Enquête québécoise sur le développement des enfants à la maternelle;
- Enquête québécoise sur le parcours préscolaire des enfants de maternelle 2017 (EQPPEM);
- Partenariat de recherche « Familles en mouvance »;
- Alliance de recherche universités-communautés « Séparation parentale, recomposition familiale »;
- Évaluation du projet « Petite enfance, grande forme »;
- Action concertée de recherche sur l'intimidation;
- Projet « Savoirs sur l'inclusion et l'exclusion des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres et queer » (SAVIE-LGBTQ).

annexes

ANNEXE I : Lois et règlements dont l'application relevait du ministre de la Famille et de la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation au 31 mars 2016

Loi sur le curateur public (RLRQ, chapitre C-81)

Règlement d'application de la Loi sur le curateur public (RLRQ, chapitre C-81, r. 1)

Loi favorisant l'établissement d'un régime de retraite à l'intention d'employés œuvrant dans le domaine des services de garde à l'enfance (RLRQ, chapitre E-12.011)

Loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants (RLRQ, chapitre F-3.2.1.1[10])

Loi instituant le fonds pour le développement des jeunes enfants (RLRQ, chapitre F-4.0022)

Loi sur les impôts (RLRQ, chapitre I-3) : les articles 1029.8.61.8 à 1029.8.61.60, relatifs au versement du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants.

Loi sur le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine (RLRQ, chapitre M-17.2) : à l'égard de la famille, les fonctions et responsabilités prévues par cette loi sont confiées au ministre de la Famille, à l'exception des fonctions relatives aux jeunes qui sont dévolues au premier ministre[11]. À l'égard des aînés, les fonctions sont confiées à la ministre responsable des Aînés et de la Lutte contre l'intimidation[12].

Loi sur la représentation de certaines personnes responsables d'un service de garde en milieu familial et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant (RLRQ, chapitre R-24.0.1)

Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RLRQ, chapitre S-4.1.1)

Règlement sur la contribution réduite (RLRQ, chapitre S-4.1.1, r. 1)

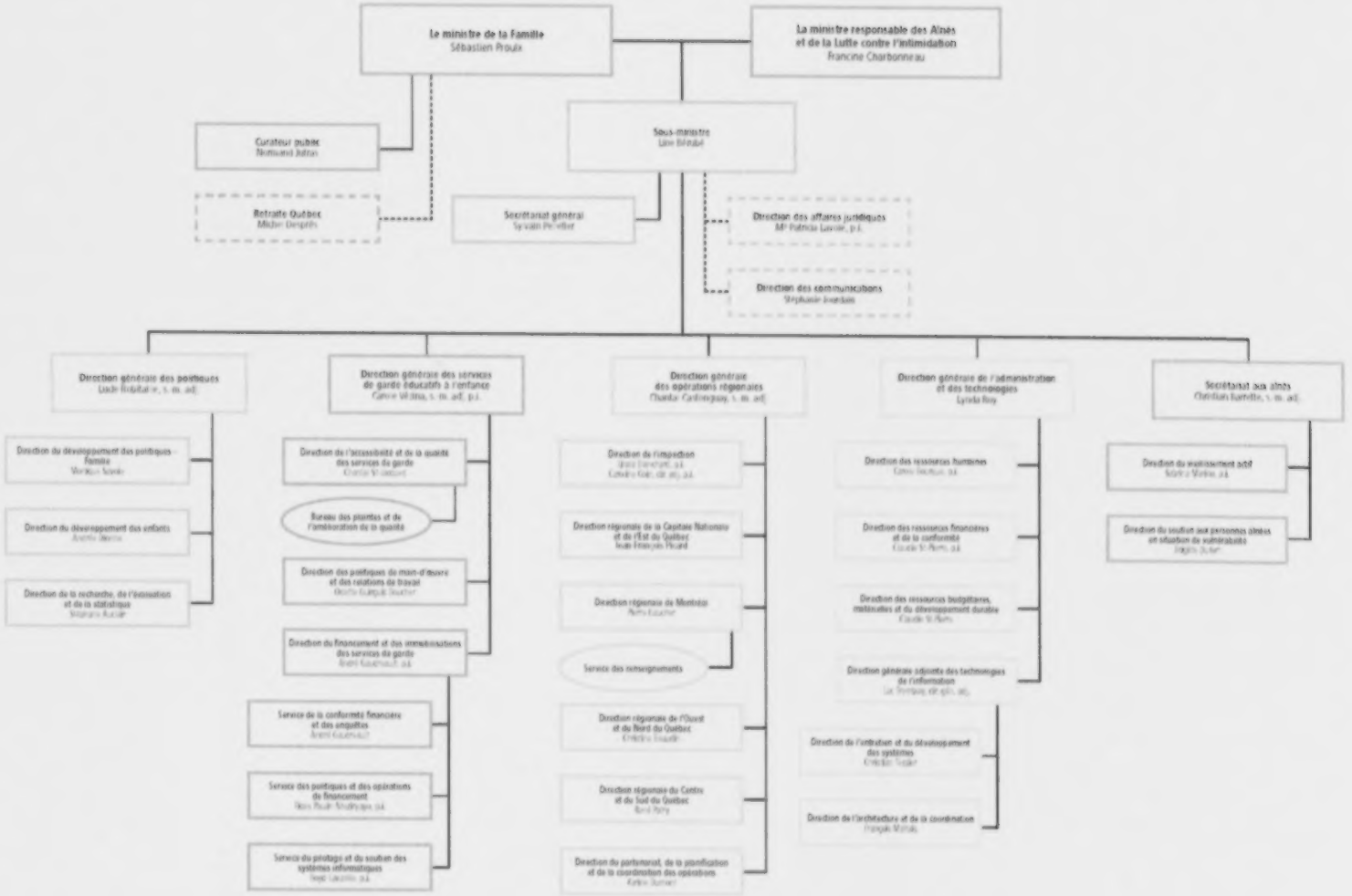
Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance (RLRQ, chapitre S-4.1.1, r. 2)

Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits concernant l'application de la Loi sur le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine à l'égard de la condition féminine (RLRQ, chapitre M-17.2, r. 2)

---

10. Décret 39-2016 du 28 janvier 2016, (2016) 148 G.O. 2, 1260.
11. Décret 357-2014 du 24 avril 2014, (2014) 146 G.O. 2, 1869; Décret 34-2016 du 28 janvier 2016, (2016) 148 G.O. 2, 1258.
12. Décret 39-2016 du 28 janvier 2016, (2016) 148 G.O. 2, 1260.

ANNEXE II Organigramme du ministère de la Famille au 31 mars 2017



ANNEXE III Répartition régionale des places sous permis dans les services de garde au 31 mars 2017

Régions administratives	Centres de la petite enfance (CPE)					BC milieu familial		Garderies subventionnées					Sous-total	Garderies non subventionnées					Total
	Nombre		Nombre de places au permis					Nombre	Nombre de places au permis			Nombre de places subventionnées		Nombre	Nombre de places au permis			Nombre de composantes	Nombre de places
	Étab.[1]	Inst.	-18M	18M+	Total	Nombre	Nombre de places	Nombre d'établ.	-18M	18M+	Total	Nombre de comp.[2]	Total	d'établ.	-18M	18M+	Total		
01 Bas-Saint-Laurent	22	42	284	1 661	1 945	8	2 893	1	0	16	16	51	4 854	4	15	158	173	55	5 027
02 Saguenay–Lac-Saint-Jean	35	54	400	2 469	2 869	6	3 837	9	105	394	499	69	7 205	18	134	752	886	87	8 091
03 Capitale-Nationale	92	138	929	7 249	8 178	14	7 643	57	378	2 723	3 101	209	18 922	94	743	4 250	4 993	303	23 915
04 Mauricie	30	55	393	2 582	2 975	7	3 204	5	45	335	380	67	6 559	9	45	381	426	76	6 985
05 Estrie	47	74	535	3 585	4 120	9	4 355	5	35	325	360	88	8 835	18	50	713	763	106	9 598
06 Montréal	270	362	2 813	21 217	24 030	19	13 413	296	1 713	17 730	19 443	677	56 886	499	4 083	21 707	25 790	1 176	82 676
07 Outaouais	51	81	717	4 045	4 762	9	5 368	25	208	1 319	1 527	115	11 657	47	252	2 025	2 277	162	13 934
08 Abitibi-Témiscamingue	23	37	327	1 798	2 125	6	2 332	1	10	70	80	44	4 537	4	40	210	250	48	4 787
09 Côte-Nord	21	27	193	1 188	1 381	6	1 384	0	0	0	0	33	2 765	0	0	0	0	33	2 765
10 Nord-du-Québec	30	42	421	2 102	2 523	4	304	0	0	0	0	46	2 827	0	0	0	0	46	2 827
11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	13	22	143	840	983	6	1 343	1	5	18	23	29	2 349	0	0	0	0	29	2 349
12 Chaudière-Appalaches	45	89	818	4 212	5 030	12	6 069	19	155	812	967	120	12 066	30	304	1 475	1 779	150	13 845
13 Laval	39	55	457	3 105	3 562	6	4 808	55	377	3 369	3 746	116	12 116	95	902	4 523	5 425	211	17 541
14 Lanaudière	39	68	631	3 862	4 493	9	5 909	45	339	2 630	2 969	122	13 371	46	460	2 375	2 835	168	16 206
15 Laurentides	53	89	731	5 149	5 880	10	7 322	43	454	2 744	3 198	142	16 400	69	565	3 511	4 076	211	20 476
16 Montérégie	140	258	2 289	14 106	16 395	25	18 312	136	1 070	8 416	9 486	419	44 193	188	1 757	9 640	11 397	607	55 590
17 Centre-du-Québec	24	50	364	2 317	2 681	5	3 108	13	115	588	703	68	6 492	8	15	315	330	76	6 822
TOTAL	974	1 542	12 445	91 451	103 932	161	91 604	714	5 009	41 489	46 498	2 415	332 034	1 109	9 366	60 035	69 400	3 544	[illegible] 434

1 Établissement : Tel qu'inscrit au bureau de publicité des CPE. Un permis peut avoir plus d'une installation.

2 Composante : Regroupement d'enfants selon leur groupe d'âge, leur nombre maximal et la durée de leur présence au service de garde. Un établissement de CPE et de garderie subventionnée détient au moins une composante.

ANNEXE IV Registre – Vente d'actions et vente d'actifs de garderies subventionnées, au 31 mars 2017

La Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance confie au ministre de la Famille la mission de promouvoir la qualité des services de garde éducatifs fournis par les prestataires de services de garde en vue d'assurer la santé, la sécurité, le développement, le bien-être et l'égalité des chances des enfants qui reçoivent ces services. Dans le cadre de cette mission, le Ministère délivre un permis de garderie lorsqu'une personne satisfait aux conditions prescrites. Ce permis ne peut être cédé. En revanche, les actifs et les actions d'une entreprise titulaire d'un permis peuvent être vendus, cédés ou transférés.

Le 10 juin 2015, la Commission des relations avec les citoyens a procédé à l'étude des mécanismes entourant la revente des garderies offrant des places subventionnées. Dans un souci de transparence, pour diffuser les renseignements pertinents concernant les ventes d'actions et d'actifs des garderies subventionnées, un registre des transactions de ventes des actions et de ventes des actifs de garderies subventionnées a été constitué. Le registre contient les transactions qui ont été conclues. Il couvre la période du 1er avril 2016 au 31 mars 2017. Une mise à jour de ce registre est effectuée tous les trois mois.

Le registre indique les renseignements suivants :

- Région administrative
- Type de transaction (vente d'actions ou vente d'actifs)
- Renseignements sur le vendeur :
    - Nom courant de la garderie
    - Nom de l'entreprise titulaire de permis
    - Portrait de l'entreprise titulaire de permis : noms des administrateurs et des actionnaires
- Renseignements sur l'acquéreur (après la vente) :
    - Nom de l'entreprise titulaire de permis
    - Portrait de l'entreprise titulaire de permis : noms des administrateurs et des actionnaires
- Nombre de places au permis

Il est possible de consulter le registre sur le site du Ministère à l'adresse suivante :

https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/registre-ventes-action-actifs-2016-2017.pdf

Contribuer au développement
du Québec en favorisant
le mieux-être et l'épanouissement
des familles québécoises ainsi
que le développement des enfants.

Famille
Québec

F-5265 (2017-09)